



Van Lanschot

2012
275
1737

Maatschappelijk Jaarverslag 2011

Colofon

Het maatschappelijk jaarverslag is een uitgave van de afdeling Verantwoord ondernemen van Van Lanschot.

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

Manager Verantwoord ondernemen

Sander Boleij
verantwoordondernemen@vanlanschot.com
(073) 548 32 69

Van Lanschot
Hooge Steenweg 29
5211 JN 's-Hertogenbosch
Postbus 1021
5200 HC 's-Hertogenbosch
www.vanlanschot.nl/verantwoordondernemen

Opmaak

Bruikman Reclamestudio

INHOUDSOPGAVE

	PROFIEL	2
	KERNGEGEVENS	4
	STRATEGIE VAN LANSCHOT	6
	BERICHT VAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR	8
1.	INLEIDING	10
1.1	Dialogo met belanghebbenden	
1.2	Structuur van het verantwoord-ondernemenbeleid: aandachtsgebieden en KPI's	
1.3	Externe internationale richtlijnen	
1.4	Organisatie van verantwoord ondernemen	
2.	VERANTWOORD ONDERNEMEN IN DE BANCAIRE KERNACTIVITEITEN	16
2.1	Cliëntacceptatiebeleid	
2.2	Kredietbeleid	
2.3	Beleggingsbeleid	
3.	VERANTWOORD ONDERNEMEN EN MEDEWERKERS	22
3.1	Kerngegevens met betrekking tot medewerkers	
3.2	Verbeterinitiatieven	
3.3	Investeren in de ontwikkeling van medewerkers	
3.4	Beoordelen en belonen	
3.5	Pensioenfondsen	
3.6	Overleg met de Ondernemingsraad	
4.	MILIEUZORG EN INKOOPBELEID	29
4.1	Milieu zorg	
4.2	Inkoopbeleid	
5.	MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING	33
5.1	Sponsoring	
5.2	Donaties	
5.3	Maatschappelijke projecten	
6.	EXTERNE COMMUNICATIE OVER VERANTWOORD ONDERNEMEN	37
6.1	Maatschappelijke jaarverslagen	
6.2	Websites Van Lanschot en Kempen	
6.3	Overige externe informatiebronnen	
7.	APPENDICES	39
	Appendix 1: Kerngegevens (totaal en per bedrijfsonderdeel)	
	Appendix 2: Verantwoord kredietbeleid	
	Appendix 3: Screeningsresultaten van het verantwoorde kredietbeleid	
	Appendix 4: Screeningscriteria verantwoord beleggen	
	Appendix 5: Stembeleid (proxy voting policy)	
	Appendix 6: Management approach (GRI)	
	Appendix 7: Verklarende begrippenlijst	

Dit maatschappelijk jaarverslag van Van Lanschot beslaat het kalenderjaar 2011 en dient gelezen te worden als aanvulling op het financiële jaarverslag 2011 van Van Lanschot. Naast Van Lanschot in Nederland en België bespreekt dit verslag ook de activiteiten van Van Lanschot International Private Banking en Kempen & Co. Kempen brengt daarnaast ook een eigen jaarlijks Engelstalig duurzaamheidsverslag uit. Dit bespreekt in detail (de resultaten van) het beleggingsbeleid (zie www.kempen.nl).

PROFIEL

PRIVATE BANKING PUR SANG

Van Lanschot is de oudste onafhankelijke private bank van Nederland met een geschiedenis die teruggaat tot 1737. Vanuit een fullservicebenadering biedt Van Lanschot bancaire en vermogensbeheerdiensten aan vermogende particulieren in Nederland en België en aan ondernemers en hun ondernemingen in Nederland. In de institutionele markt richten wij ons op vermogensbehermandaten, in toenemende mate door middel van integrale fiduciaire beleggingsoplossingen.

Bij onze Private Banking-dienstverlening werken we nauw samen met dochteronderneming Kempen & Co. Kempen is een Nederlandse merchantbank met activiteiten op het gebied van institutioneel vermogensbeheer, effectenbemiddeling en corporate finance. Dankzij de intensieve samenwerking tussen beide banken zijn hoogwaardige beleggingsoplossingen en andere dienstverlening aan institutionele cliënten ook toegankelijk voor particuliere relaties.

BANKIEREN MET AANDACHT EN ZORG

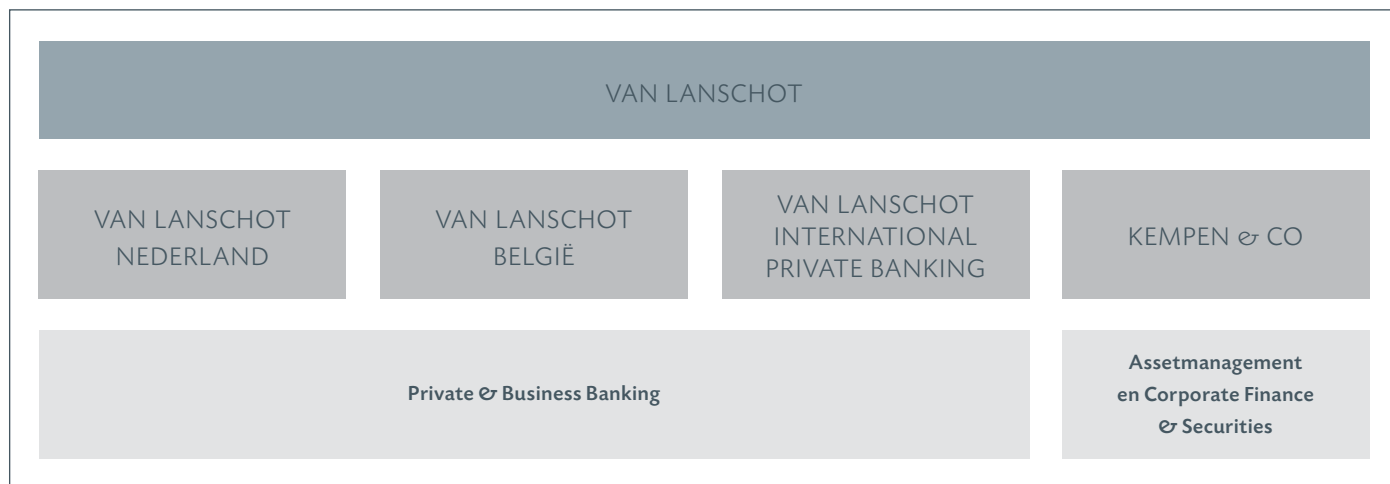
Van Lanschot kiest bewust voor een omvang die rekening houdt met het juiste evenwicht tussen complete en hoogstaande advisering en een persoonlijke benadering met korte lijnen. Wij bieden onze cliënten financiële dienstverlening met alle daarbij behorende aandacht en zorg, met een hoge mate van professionaliteit en discretie. De persoonlijke relatie komt vóór alles. Onze medewerkers zijn gedreven, betrokken, onafhankelijk en deskundig. Daarmee maken zij het verschil voor onze cliënten. Onafhankelijkheid vormt de basis van ons businessmodel.

De cliënt staat centraal. Uiteraard heeft Van Lanschot ook oog voor andere belanghebbenden. Met de eigen medewerkers, aandeelhouders, overige vermogensverstrekkers en maatschappelijke organisaties onderhouden wij intensieve contacten. Deze contacten zijn een belangrijk ingrediënt van ons beleid op het gebied van verantwoord ondernemen dat erop gericht is een integere en betrouwbare bank te zijn voor alle belanghebbenden.

Private & Business Banking

DIENSTVERLENING	Particuliere relaties <ul style="list-style-type: none"> • Fullservice financiële dienstverlening • Financiële planning en vermogensregie • Vermogensbeheer en beleggingsadvies • Internationale privatebankingoplossingen • Trustactiviteiten 	Zakelijke relaties <ul style="list-style-type: none"> • (Internationaal) betalingsverkeer • Zakelijke kredietverlening • Advisering bij verkoop en overdracht • Participaties
DOELGROEPEN	<ul style="list-style-type: none"> • Vermogende particulieren in Nederland en België met een vrij belegbaar vermogen > € 250.000,- • Directeuren-groootaandeelhouders • Business executives • Business professionals • Verenigingen en stichtingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers en hun onderneming (familiebedrijven vanaf € 5 miljoen omzet) • Ondernemers in de zorgsector
KENMERKEN	<ul style="list-style-type: none"> • Vermogensvorming en vermogensbescherming als uitgangspunt van de dienstverlening • Vermogensregie • State of the art-beleggingsconcepten • Open architectuur en transparante tariefstructuur • Duurzaam beleggen/beheren o.b.v. engagementstrategie • Dicht bij de cliënt met 28 kantoren in Nederland en 7 in België • Internationale aanwezigheid in Zwitserland, Luxemburg, Curaçao • Institutionele beleggingsoplossingen ook toegankelijk voor Private Banking-clieënten • Zorgplicht geïntegreerd in adviestraject 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus op zowel zakelijk als privébelang van een ondernemer • Eigen opleiding bedrijfsoverdracht

Operationele groepsstructuur



Assetmanagement

- Institutioneel vermogensbeheer
- Samenstellen beleggingsportefeuilles voor particuliere relaties
- Beheer beleggingsfondsen
- Fiduciair vermogensbeheer
- Ontwikkeling beleggingsproducten en -oplossingen

- Institutionele beleggers
- Pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen
- Financiële instellingen
- (Semi)overheidsinstellingen
- Verenigingen en stichtingen

- Nichestrategie: Europese smallcaps, beursgenoteerde vastgoedfondsen, hoogdividend aandelen, bedrijfsobligaties en absolute-returnstrategieën
- Totale beleggingsoplossingen voor cliënt (fiduciair management)
- Duurzaam beleggen o.b.v. engagementstrategie
- Assetmanagement vanuit langetermijnvisie en ondernemerschap
- Kantoren in Amsterdam en Edinburgh

Corporate Finance & Securities

Corporate Finance

- Onafhankelijke advisering en begeleiding bij fusies, overnames, kapitaalmarkttransacties en financiële herstructureringen
- Advisering i.s.m. Private & Business Banking van grote en middelgrote familiebedrijven

- (Beursgenoteerde) ondernemingen
- Grootzakelijke relaties van Van Lanschot

- Specialisatie naar vijf sectoren: financial institutions, life sciences & healthcare, utilities, renewables & cleantech, bouw, maritiem & offshore en vastgoed
- Onafhankelijk intermediair zonder conflicterende belangen

Securities

- Effectenresearch
- Effectenbemiddeling
- Roadshows
- Beleggingsproducten
- Retaildesk voor particuliere relaties

- Professionele (internationale) beleggers
- Private & Business Banking-cliënten
- Beursgenoteerde ondernemingen

- Niche-speler met focus op Benelux beursgenoteerde ondernemingen, genoteerde (Europese) life-sciences-ondernemingen en (genoteerde) Europese vastgoedondernemingen
- Kantoren in Amsterdam en New York

KERNGEGEVENS

Alles in € miljoenen tenzij anders vermeld	2011	2010	Toelichting
<i>Exclusief niet-strategische deelnemingen</i>			
RESULTAAT			
Inkomsten uit operationele activiteiten	539,2	613,3	<i>Keuze voor soliditeit drukt inkomsten</i>
Bedrijfslasten	412,3	422,3	<i>Strikte focus op kostenbeheersing</i>
Bijzondere waardeverminderingen kredieten	64,3	86,5	<i>Toevoegingen aan kredietvoorzieningen sterk gedaald</i>
Nettowinst	41,9	65,7	<i>Lagere nettowinst door turbulente marktomstandigheden</i>
BALANS			
Kredieten	14.278	15.710	<i>Striktere focus op doelgroepcliënten en extra aflossingen op hypotheek</i>
Spaargelden & deposito's	13.100	13.546	<i>Stabiele basis van spaargelden en deposito's van cliënten</i>
Balanstotaal	18.430	19.590	<i>77% van de balans bestaat uit kredietverlening</i>
Eigen vermogen	1.565	1.785	<i>Omruijing en terugkoop van perpetuele leningen verlagen eigen vermogen</i>
OFF BALANCE			
Client Assets	49.796	48.035	
– Assets under management*	36.696	34.489	<i>Groei assets under management met name in institutionele mandaten</i>
– Spaargelden & deposito's	13.100	13.546	
Assets under management*	36.696	34.489	<i>Netto-instroom nieuw vermogen +10%</i>
– Discretionary	24.293	19.695	<i>Vermogen onder discretionair beheer voor particuliere cliënten steeg van 27% naar 33%</i>
– Non-discretionary	12.403	14.794	
OVERIG FINANCIËEL			
Risicogewogen activa (RWA)**	10.996	11.695	<i>Striktere inzet van kapitaal ten behoeve van doelgroepcliënten</i>
Toevoeging kredietvoorziening als % van de gemiddelde RWA	0,56	0,66	<i>Lagere toevoeging aan kredietvoorziening dankzij geleidelijk herstel economie</i>
Efficiëncyratio (%)	77	69	<i>Hogere efficiëncyratio door lagere inkomsten</i>
Rentemarge (%)	1,57	1,68	<i>Bewuste keuze voor zowel soliditeit als diversificatie fundingmix</i>
Winst per aandeel (€)	0,81	1,45	
Rendement gemiddeld			
Core Tier I-vermogen (%)	2,9	5,5	<i>Lagere nettowinst en hoger Core Tier I-vermogen</i>
Fundingratio (%)	92	86	<i>Hoge fundingratio, typerend voor een private bank</i>
Leverage	12,2	13,4	<i>Lage leverage, de balans is er voor de cliënt</i>
Liquidity Coverage Ratio (pro forma, %)**	149	130	<i>LCR, boven Basel III-norm</i>
Net Stable Funding Ratio (pro forma, %)**	104	105	<i>NSFR, boven Basel III-norm</i>
Core Tier I-ratio (%)	10,9	9,6	<i>Groei door reductie RWA, terugkoop perpetuele leningen en ingehouden winst</i>
Tier I-ratio (%)	10,9	12,1	
BIS-ratio (%)	11,9	14,2	
OVERIG NIET-FINANCIËEL			
Aantal fte's (ultimo jaarstand)	2.009	2.043	<i>Efficiëncymaatregelen voornamelijk bij segment Private & Business Banking</i>
Verloopercentage (voortschrijdend)	8,7	10,5	
Opleidingsinvesteringen	4,9	4,3	<i>Permanent investeren in kwaliteit dienstverlening</i>
Ziekteverzuim (%)	3,4	3,2	
Assets under engagement (%)	39	15	<i>Bestaand beleggingsbeleid toegepast op meer asset classes</i>
Loyaliteitsindex particuliere relaties****	61	67	<i>Loyaliteit van particuliere relaties scoort boven de benchmark</i>
Benchmark loyaliteitsindex****	57	54	

* In 2011 heeft een aanscherping plaatsgevonden in de definitie van de assets under management. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

** Per 31/12/2010 op basis van retail Internal Rate Based en non-retail Standardised Approach. Per 31/12/2011 non-retail deels Standardised Approach, deels Internal Rate Based.

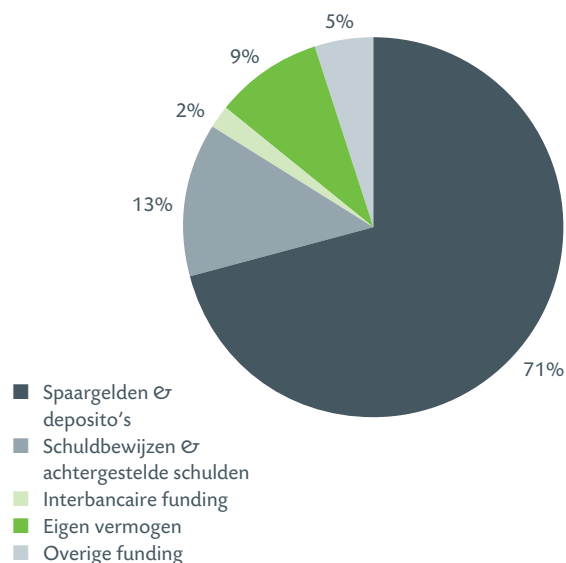
*** Inclusief niet-strategische deelnemingen.

**** Cijfers betreffen de indexscores op een schaal van 0 tot 100 en betreffen Van Lanschot Bankiers Nederland.

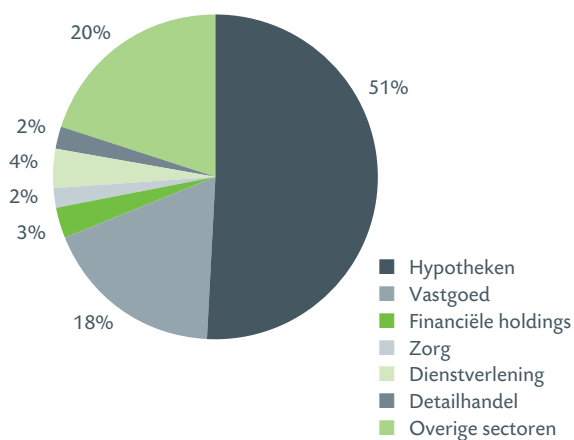
Balans per 31 december 2011 (€ miljard)

Balanstotaal 18,4			
Liquide middelen en tegoeden bij banken	1,7	Verplichtingen aan banken	0,4
Financiële instrumenten	1,4	Spaargelden en deposito's	13,1
Kredieten	14,3	Schuldbewijzen	2,3
Overig	1,0	Overig	1,0
		Eigen vermogen	1,6
Actief		Passief	

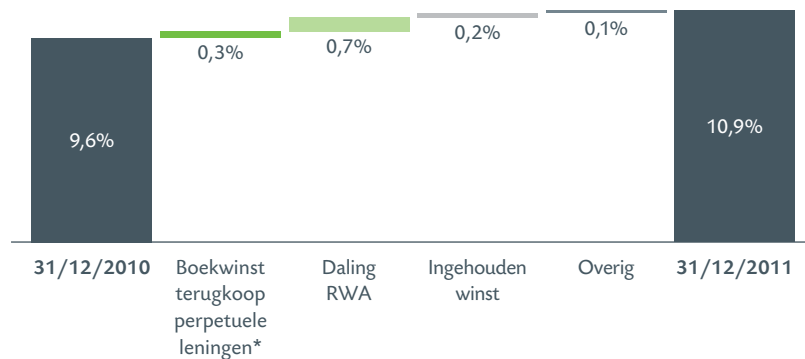
Fundingmix per 31 december 2011



Kredietportefeuille per 31 december 2011

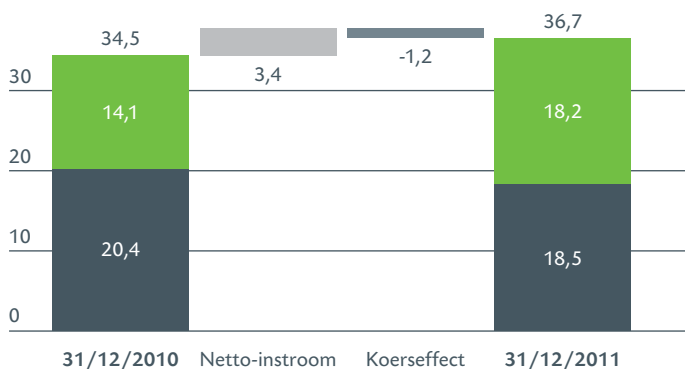


Ontwikkeling Core Tier I-ratio



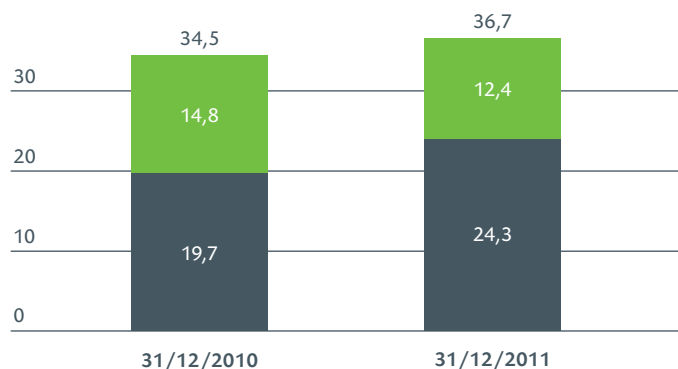
* De 2004-obligaties zijn ingekocht tegen een contante betaling van 75% van de nominale waarde, de 2005-obligaties zijn ingekocht tegen een contante betaling van 82,5% van de nominale waarde.

Ontwikkeling assets under management per segment (€ miljard)



■ Private & Business Banking ■ Assetmanagement

Assets under discretionary management en non-discretionary management (€ miljard)



■ Discretionary ■ Non-discretionary

STRATEGIE VAN LANSCHOT

MISSIE

Het bieden van hoogwaardige financiële dienstverlening aan vermogende particulieren, ondernemers en andere geselecteerde cliëntgroepen, waarbij het belang van onze cliënt voorop staat.

VISIE

Van Lanschot wil de beste private bank van Nederland en België zijn.

KERNWAARDEN

**GEDREVEN
BETROKKEN
ONAFHANKELIJK
DESKUNDIG**

Onze kernwaarden geven weer hoe wij ons gedragen om onze doelstellingen te realiseren. Voor medewerkers bieden deze kernwaarden een leidraad bij het maken van (commerciële) keuzes. Voor cliënten scheppen zij een beeld van de dienstverlening waarop zij kunnen rekenen. Voor onze belanghebbenden (stakeholders) vormen ze een referentiekader voor dialoog. Wij passen deze kernwaarden consequent toe zodat ze bijdragen aan een cultuur waartoe cliënten en medewerkers zich aangetrokken voelen en waarin ook oog is voor andere belanghebbenden.

STRATEGIE

1 KIEZEN VOOR PRIVATE BANKING

Wij richten ons op vermogende particulieren in Nederland en België en ondernemers (dga's) en hun ondernemingen in Nederland. Deze doelgroepen bieden wij fullservicedienstverlening, waarvan de kern bestaat uit vermogensregie. De overige activiteiten zijn ondersteunend aan private banking.

2 VERGROTEN COMMERCIËLE SLAGKRACHT

Onze inspanningen zijn gericht op onze belangrijkste doelgroepen. Daarvoor investeren wij in de commerciële vaardigheden van onze medewerkers, in ons merk en in een organisatie die de dienstverlening optimaal ondersteunt.

3 PERMANENT INVESTEREN IN KWALITEIT DIENSTVERLENING

Wij investeren in het aantrekken, ontwikkelen en behouden van de beste medewerkers voor elke positie binnen onze bank. Daarnaast zoeken wij continu naar best-in-classproducten die wij aanbieden via een volledig open architectuur en streven wij naar operational excellence. Bovendien hanteren wij de hoogste normen op het gebied van klantzorg.

4 HANDHAVEN SOLIDE PROFIEL

Wij handhaven te allen tijde een sterke kapitaal- en liquiditeitspositie en nemen alleen risico's die we kunnen begrijpen, calculeren en overzien. Wij richten gedegen processen in voor risicobeheersing en verbeteren deze continu. Een creditrating, onder meer normale marktomstandigheden, van ten minste single A reflecteert dit profiel.

DOELSTELLINGEN

Om de realisatie van de visie meetbaar te maken heeft Van Lanschot doelstellingen op het gebied van cliënten, medewerkers en financiële kengetallen geformuleerd. Gestreefd wordt om de doelstellingen in harmonie met alle belanghebbenden te realiseren.

CLIËNTEN

Cliënttevredenheid

Behouden van de voorsprong op de benchmark in de loyaliteitsindex (cliënttevredenheidsindex wordt jaarlijks gemeten).

In 2011 werd een score behaald van 61 (benchmark 57).

Klantzorg

Hanteren en continu verbeteren van een klantzorgbeleid dat toonaangevend is in de sector en dat het wettelijk kader overstijgt.

In 2011 is het klantzorgbeleid verder geïntegreerd in de processen.

Marktaandeel

Bereiken van hogere groei in onze doelgroepmarkten. Streven naar € 50 miljard assets under management, inclusief beurseffect.

In 2011 stegen de totale assets under management verder naar € 36,7 miljard.

Beleggingsperformance

Realiseren van een risicogewogen beleggingsperformance die beter is dan de benchmark.

In 2011 werd in vermogensbeheer een lagere beleggingsperformance ten opzichte van de benchmark gerealiseerd dan in voorgaande jaren. De performance op langere termijn blijft echter positief ten opzichte van de benchmark.

MEDEWERKERS

Werkgeverschap

Behoren tot de meest attractieve werkgevers voor toptalent in de financiële sector.

Medewerkersonderzoek (respons 86%) laat verbeterpunten zien en toont aan dat medewerkers zeer betrokken zijn bij en trots zijn op Van Lanschot.

FINANCIEEL*

De mate en snelheid van het herstel van de economie zullen medebepalend zijn voor het tempo waarin Van Lanschot terugkeert naar een genormaliseerd winstniveau. Gezien de onzekerheid van de huidige economische crisis verwacht Van Lanschot dat de rendementsdoelstellingen niet voor 2015 zullen worden gerealiseerd.

Kapitaalratio's & leverage

Te bereiken door winstinhouding, dividendbeleid en balansmanagement

Core Tier I-ratio: ten minste 10%, streven naar 12% in een periode van 12 tot 18 maanden

Leverage (verhouding totale activa/eigen vermogen toekomend aan aandeelhouders): < 20

Funding & liquiditeit

Te bereiken door winstinhouding, dividendbeleid en balansbeheer

Net Stable Funding Ratio (NSFR): pro forma boven Basel III-eisen, ten minste 100%

Liquidity Coverage Ratio (LCR): pro forma boven Basel III-eisen, ten minste 100%

Creditrating

Single A bij minimaal twee rating agencies

Rendement op gemiddeld Core Tier I-vermogen

Op een termijn van 12-18 maanden circa 10%, op de middellange termijn hoger dan 12%

Groei winst per aandeel

Ten minste 5% per jaar, vanaf normale winstniveaus

Dividendbeleid

Pay-outratio tussen de 40% - 50%

Voorstel dividend 2011 van € 0,40, wat overeenkomt met een pay-outratio van 47,3%.

* Exclusief niet-strategische deelnemingen.

BERICHT VAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR

De aandacht voor verantwoord bankieren blijft groeien en is niet meer weg te denken uit het maatschappelijke debat. Hoewel Van Lanschot van oudsher al een hoog niveau van ethisch bewustzijn kent, hebben we ons beleid in 2011 op dit punt toch verder weten te verbreden en verdiepen. Daarbij hebben we ons onder meer laten leiden door de wensen van onze stakeholders.



STAKEHOLDERDIALOGOOG: VEEL VERSCHILLENDE VISIES ...

Verantwoord ondernemen is een breed begrip. Dat bleek eens te meer toen we in november 2011 ons eerste stakeholderevent organiseerden. Voor deze bijeenkomst nodigden we cliënten, aandeelhouders, medewerkers, toezichthouders, maatschappelijke organisaties en concurrenten uit om met de bank en met elkaar in gesprek te gaan over verantwoord ondernemen bij Van Lanschot.

Het werd een boeiend gesprek, waarin talloze meningen, ideeën en suggesties naar voren werden gebracht. Gedurende het gesprek werd duidelijk dat er tussen stakeholdergroepen uiteenlopende visies bestaan over verantwoord ondernemen. Zo verschilden cliënten en aandeelhouders duidelijk van mening over bepaalde onderwerpen. Tegelijkertijd bleek dat er ook binnen stakeholdergroepen uiteenlopende opvattingen bestaan. Zo waren kredietrelaties van de bank het niet op voorhand eens met spaarders of beleggers. Kortom, dé cliënt bestaat dus niet. Net zo min als dé aandeelhouder of dé concurrent bestaat. Gelukkig maar! Dat betekent wel dat de uitdaging voor Van Lanschot ligt in het luisteren naar stakeholders om er vervolgens zodanig mee om te gaan dat zij zich allen gehoord voelen. En dat is eerlijk gezegd niet altijd eenvoudig.

... MAAR OOK OVEREENSTEMMING

Toch was er die middag in november ook overeenstemming tussen de deelnemers. Zo bleek dat de meeste deelnemers ons idee delen dat verantwoord ondernemen zich bij een bank vooral moet richten op de kernprocessen: cliëntacceptatie, beleggen en kredietverlening. Ik heb dat eerlijk gezegd als een geruststellende gedachte ervaren. Want hoewel wij ons natuurlijk ook richten op de reductie van ons energie- en papierverbruik, op goede arbeidsvoorwaarden en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en op maatschappelijke betrokkenheid, gaat verantwoord bankieren toch in de eerste plaats over de wijze waarop we om gaan met de ons toevertrouwde middelen, zoals spaargelden en deposito's. Worden deze op een verantwoorde wijze belegd of doorgeleend aan kredietnemers? En zijn we daar transparant over?

WAT IS ER BEREIKT?

Gedurende 2011 hebben we op vele terreinen vooruitgang geboekt.

- Zo hebben we ons eerder ingezette beleid meer richting gegeven door er tien concrete doelstellingen (KPI's) aan toe te voegen. Deze doelen richten zich niet alleen op de kernprocessen van de bank maar ook op de milieu- en sociale prestaties.
- Verder is er in het zakelijke kredietverleningsproces een risicofilter ingevoerd waarmee potentiële risico's ten aanzien van bijvoorbeeld mensenrechtenschendingen, kinderarbeid en controversiële wapens in kaart worden gebracht. Waar relevant spreken we kredietnemers ook aan op hun verantwoordelijkheden.
- In het beleggingsbedrijf werd een soortgelijke engagement-aanpak al langer gebruikt voor aandelenfondsen; nu geldt deze ook voor vastgoedfondsen, individuele Europese staatsobligaties en het Kempen Euro Credit Fund. Hierdoor is het percentage 'assets under engagement' sterk gestegen.

- Ook is er in 2011 actief gestuurd op vermindering van de ecologische footprint van de bank en is er een medewerkersonderzoek uitgevoerd dat vertaald is naar enkele concrete verbeterplannen.
- Tevens is het maatschappelijk jaarverslag over 2011 uitgebreid met cijfers over Kempen en de buitenlandse vestigingen van Van Lanschot.
- Tot slot heeft Van Lanschot zijn positie in enkele duurzaamheidsbenchmarks verder weten te verbeteren.

In dit maatschappelijk jaarverslag 2011 wordt uitvoerig ingegaan op de resultaten die we hebben behaald. Hiermee laten we zien hoe verantwoord ondernemen een rol heeft gespeeld bij onze ambitie om uit te groeien tot de beste private bank van Nederland en België.

's-Hertogenbosch, maart 2012

Floris Deckers

1. INLEIDING

Verantwoord ondernemen is voor Van Lanschot vooral integer ondernemen. De basis hiervoor ligt in de permanente dialoog met al onze belanghebbenden (stakeholders). In de strategie van Van Lanschot staat daarom nadrukkelijk dat de bank zich ten doel stelt zijn financiële targets te realiseren in goede harmonie met al zijn belanghebbenden. In dit Maatschappelijk Jaarverslag laten we zien hoe Van Lanschot daar in 2011 invulling aan heeft gegeven.

PRIORITEITEN IN 2011

- Verantwoord ondernemen blijven koppelen aan de strategie
- Stakeholderdialoog verder intensiveren en zichtbaar maken
- Focus op kernprocessen (cliëntacceptatie, beleggen, kredieten)
- Eigen ecologische footprint verder reduceren (via Greenteam)
- Meer focus aanbrengen in onze aandacht voor goede doelen
- Meer communicatie over verantwoord ondernemen
- Kempens en buitenlandse kantoren meer betrekken in beleid

ACTIES

- Dialoog: enquêtes (onder cliënten en medewerkers) en een stakeholder event
- Focus: vaststellen KPI's voor verantwoord ondernemen
- Verantwoord kredietbeleid uitrollen (zakelijke kredieten)
- Nieuwe kredietrelaties toetsen via nieuwe CDD-beleid
- Onroerendgoedfondsen én individuele staatsobligaties toevoegen aan verantwoord beleggingsbeleid
- Realisatie van een 'beleggings-uitsluitingsproduct'
- Medewerkersonderzoek uitvoeren
- Beleid bij Kempens beter zichtbaar maken en verbreden
- Concrete (milieu-)acties via Greenteam (mobiliteit, energie, etc)
- Kempens en de buitenlandse kantoren toevoegen aan maatschappelijk jaarverslag

RESULTATEN

- De dialoog met stakeholders is verder verdiept en het beleid heeft meer focus gekregen (door KPI's)
- De kredietportefeuille voldoet – voor zover tot nu toe gescreend – aan het gestelde beleid
- Het percentage verantwoorde AuM is sterk gestegen (door toevoegen nieuwe asset classes)
- De ecologische footprint is over de hele linie verlaagd
- Het maatschappelijk jaarverslag omvat nu ook Kempens, Van Lanschot België en Van Lanschot IPB en is van GRI C naar GRI B gestegen
- Sterke verbetering van de score in externe benchmarks zoals Sustainalytics, Transparantiebenchmark en Eerlijke Bankwijzer

KERNGEGEVENS VERANTWOORD ONDERNEMEN ^(a)	2011	2010	KPI
Bancaire kenprocessen			
Assets under engagement (%) ^(b)	39	15	
– Private & Business Banking	37	10	
– Vermogensbeheer	45	24	✓
– Adviesportefeuilles	33	4	✓
– Assetmanagement	42	23	✓
Verantwoord kredietbeleid ^(c)	actief	ontwikkeld	✓
Cliënttevredenheid (t.o.v. de loyaliteitsindex) ^(c)	61	67	✓
Medewerkers			
Medewerkers (fte)	2.009	2.043	
Medewerkers (motivatie/betrokkenheid) ^(e,f)	6,1	–	✓
Ziekteverzuim (%)	3,4	3,2	
Vrouwen (%)	43	42	
Vrouwen in senior posities (%) ^(d)	12,1	12,9	
Opleidingsinvesteringen (mln euro's)	4,9	4,3	
Milieuzorg en inkoop			
Energieverbruik (mln Kwh)	13,3	13,7	✓
Aandeel groene stroom (%)	96	70	
Aardgasverbruik (m ³)	696.467	721.538	
Waterverbruik (m ³)	18.052	19.945	
Papiergebruik (kg)	230.019	287.188	✓
Papier recycling (kg)	192.450	196.457	
Afval (kg)	219.885	217.724	
Leasewagens A/B/C label (% van totaal)	86	76	
Leasewagen-kilometers (mln)	15,4	15,6	
Maatschappelijke omgeving / communicatie			
Transparantiebenchmark EZ LEI (punten) ^(e)	137	93	✓
Sustainalytics (punten) ^(e)	72	55	✓
GRI-niveau (A/B/C)	B	C	

"–" = niet beschikbaar of niet relevant

(a) Alle cijfers inclusief Kempens en België, tenzij anders aangegeven. Zie ook Appendix 1.

(b) De assets under engagement betreffen de beleggingen die in het engagementproces zijn opgenomen. Deze fondsen zijn uitgedrukt als % van de totale AuM.

(c) Betreft alleen Van Lanschot Nederland; data voor Kempens en buitenland niet beschikbaar (of niet relevant).

(d) Cijfer geldt alleen voor Van Lanschot Nederland en Kempens. Voor Van Lanschot Nederland zijn senior posities gedefinieerd als ≥ schaal 11. Voor Kempens is gerekend met de zogenaamde functiecontracten.

(e) De score op deze benchmarks is vooral gebaseerd op jaarverslagen. Tot en met 2010 bevatte deze beperkte (duurzaamheids)informatie over Kempens en België. Komend jaar verandert dat.

(f) Medewerkers die Van Lanschot als werkgever aanraden bij anderen (score uit medewerkersonderzoek).

1.1 DIALOOG MET BELANGHEBBENDEN

De actieve dialoog met belanghebbenden is het centrale element in Van Lanschots verantwoord-ondernemenbeleid. Deze dialoog is opgenomen in de kernwaarden ('betrokken'), de strategie en in de – door de leden van de Raad van Bestuur persoonlijk ondertekende – moreel-ethische verklaring (zie kader).

Stakeholderdialogen in 2011

Net als in voorgaande jaren is Van Lanschot ook in 2011 de dialoog met zijn belanghebbenden aangegaan.

Cliënten

Gedurende 2011 zijn er weer veel individuele cliëntgesprekken gevoerd, ook over verantwoord ondernemen. Zo spraken we met cliënten over hun specifieke wensen ten aanzien van verantwoord beleggen. Daarnaast werd er met zakelijke kredietnemers expliciet gesproken over de wijze waarop zij binnen hun onderneming invulling geven aan verantwoord ondernemen. Deze gesprekken vloeiden voort uit het verantwoorde kredietbeleid dat Van Lanschot in 2010 heeft opgesteld en sinds april 2011 aan het implementeren is. Zie voor meer details paragraaf 2.2.

Ook vonden er weer gezamenlijke cliëntbijeenkomsten plaats waarbij verantwoord ondernemen centraal stond. Zo werden er voor bestuurders van beleggende verenigingen en stichtingen verschillende kleinschalige bijeenkomsten belegd, waarin werd gesproken over het verantwoord-ondernemenbeleid van de bank en de mogelijkheden voor verenigingen en stichtingen om zelf verantwoord te beleggen. Hierbij werd intensief gesproken over de voor- en nadelen van 'uitsluiten' ten opzichte van 'engagement' en de noodzaak van een goede governance. De meeste cliënten gaven tijdens deze bijeenkomsten aan onze keuze voor engagement te delen.

Slechts een kleine groep cliënten sprak de voorkeur uit voor uitsluiting. Speciaal voor hen is er inmiddels een beleggingsproduct ontwikkeld waarbij ook sectoren en/of activiteiten uitgesloten kunnen worden.

Voor Belgische beleggende congregaties en kerkelijke instellingen werd een symposium georganiseerd waar uitgebreid werd stil gestaan bij het verantwoord-ondernemenbeleid van Van Lanschot.

De Kroonadviesraad van Van Lanschot was ook in 2011 weer een belangrijk onderdeel van de dialoog met onze cliënten. Deze raad, bestaande uit een representatieve selectie van onze cliënten, neemt deel aan digitale cliëntonderzoeken van Van Lanschot.



MOREEL-ETHISCHE VERKLARING

Ieder lid van de Raad van Bestuur heeft in februari 2010 een moreel-ethische verklaring ondertekend en 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 inspannen om het vertrouwen in het bankwezen te behouden en te bevorderen. Ik zal zo het beroep van bankier in ere houden."

Van Lanschot gebruikt de resultaten hiervan om zijn dienstverlening verder af te stemmen op de wensen en behoeften van zijn cliënten. Dit jaar vroegen we 1400 cliënten naar hun visie op verantwoord ondernemen bij Van Lanschot. Hieruit kwam het volgende beeld naar voren:

- 70% van onze cliënten vindt het belangrijk/goed dat Van Lanschot verantwoord ondernemen heeft opgenomen in zijn strategie. De meeste cliënten geven daarbij aan dat zij verantwoord ondernemen vooral relevant vinden voor de bancaire kernactiviteiten.
- Tevens blijken onze cliënten de transparantie over variabele beloningen een belangrijk thema te vinden.
- De meeste cliënten menen dat Van Lanschot niet voorop zou moeten lopen met verantwoord ondernemen. Op de vraag hoe duurzaam/groen de bank zijn beleid moet maken (op een schaal van 0-100) luidt het antwoord 61. Duidelijk bovengemiddeld dus, maar niet in de kopgroep.
- Tot slot gaf een grote groep cliënten aan dat een eventueel op te richten Charity Desk goed bij Van Lanschot zou passen en dat zij er graag gebruik van zouden willen maken (zie ook hoofdstuk 5).

Aandeelhouders

Net als andere jaren konden onze beleggers op verschillende momenten en gelegenheden met de bank in gesprek treden, bijvoorbeeld op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) in mei 2011. Voor analisten waren er speciale analistenbijeenkomsten, bijvoorbeeld in november 2011. Bij de presentatie van de halfjaarcijfers (augustus 2011) werd dit jaar ook expliciet aandacht besteed aan verantwoord ondernemen (persbericht).

Eind 2011 werd Van Lanschot lid van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO, www.vbdo.nl). Van Lanschot verwacht dat deze vereniging, die zich ten doel heeft gesteld de kapitaalmarkt verder te verduurzamen, een interessante klankbordgroep kan zijn. De VBDO telt bijna achthonderd leden.

KLACHTENMANAGEMENT

Van Lanschot streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan en persoonlijke aandacht voor cliënten. Waar we niet aan de verwachtingen van cliënten voldoen, nodigen wij hen uit dat kenbaar te maken. Zij kunnen daarvoor terecht bij hun banker of bij de afdeling Klachtenmanagement. Ook de leden van de Raad van Bestuur en de concerndirecteuren spelen een actieve rol bij de behandeling van klachten. Zij zijn eenvoudig benaderbaar voor cliënten en hechten eraan ook persoonlijk te reageren op de aan hen gerichte klachten. Wij streven ernaar zo veel mogelijk te leren van klachten. Daarom analyseert de afdeling Klachtenmanagement trends en ontwikkelingen in klachten en rapporteert deze aan de Raad van Bestuur en concerndirectie. Deze analyse geeft belangrijke informatie voor verbeteringen van onze dienstverlening. In 2011 heeft de AFM ons klachtenproces onderzocht en met een 3,7 op een vijfpuntsschaal beoordeeld. Hiermee scoren wij bovengemiddeld in de financiële sector. Dit is voor ons een signaal dat we op de goede weg zijn. Wij zullen doorgaan met het vergroten van de toegankelijkheid voor klachten en de transparantie over de behandeling van klachten.

Medewerkers

Medewerkers hebben in 2011 langs vele kanalen informatie gekregen over verantwoord ondernemen binnen hun bank. Er werden op kantoren in Nederland en België talloze interne presentaties verzorgd. Daarnaast werden interne communicatiemiddelen veelvuldig benut en ontvingen alle medewerkers een brochure waarin het verantwoord-ondernemenbeleid van de bank is samengevat.

Wij hebben niet alleen informatie gestuurd maar de medewerkers ook nadrukkelijk om informatie gevraagd. Zo hebben we medio 2011 een groot onderzoek verricht onder alle medewerkers in Nederland. De response was hoog, ruim 86%, wat wijst op een grote betrokkenheid. Zie ook hoofdstuk 3.

Medewerkers die betrokken zijn bij het verantwoorde kredietbeleid werden in november via een enquête bevroegd over de implementatie van dit nieuwe beleid. Hoewel de meesten aangaven dat de uitrol van het beleid relatief soepel verloopt, waren er ook goede verbeteringsuggesties. Deze hebben we in overweging genomen en inmiddels grotendeels doorgevoerd.

Verder dienden medewerkers via de ideeëncommissie 62 voorstellen in voor verbeteringen. Zo werd onder andere een idee ingediend om efficiënter om te gaan met kantoorbenodigdheden die vrij komen als gevolg van (interne) verhuizingen. Verder hadden veel ideeën betrekking op het efficiënter inrichten van werkprocessen, zodat cliënten beter bediend kunnen worden, en op mogelijke kostenbesparingen. Vijf van de ingebrachte ideeën werden uiteindelijk door de ideeëncommissie beloofd.

Tot slot verliep de dialoog met medewerkers ook via de Ondernemingsraad (zie hoofdstuk 3 voor de belangrijkste onderwerpen).

Maatschappelijke organisaties

Gedurende 2011 heeft er opnieuw overleg plaatsgevonden met maatschappelijke organisaties. Het meest intensieve overleg voerden we – net als in 2010 – met de Eerlijke Bankwijzer. Deze organisatie, een samenwerkingsverband van Oxfam Novib, Milieudefensie, FNV Mondiaal, Dierenbescherming, Amnesty

International en (sinds januari 2012) IKV Pax Christi, voerde in 2011 een aantal onderzoeken uit naar de duurzaamheid van Nederlandse banken, met name als het gaat om het krediet- en beleggingsbeleid. In 2011 richtten deze onderzoeken zich op mensenrechten (januari), intensieve varkenshouderij (juli), transparantie (september) en 'landroof' (december)¹.

Tijdens de gesprekken met de Eerlijke Bankwijzer heeft Van Lanschot aangegeven dat zij de inspanningen van de organisatie voor een meer duurzame financiële sector waardeert, maar dat zij tegelijkertijd ook kritisch is. De kritiek betreft vooral de duurzaamheidscriteria en scoringsmethodes die de organisatie hanteert. Van Lanschot is van mening dat deze op onderdelen eenzijdig en inconsistent zijn. Na een constructieve dialoog heeft zowel de Eerlijke Bankwijzer als Van Lanschot aanpassingen doorgevoerd (in methodes en beleid). Hoewel er eind 2011 nog altijd verschillen van inzicht bestonden, zijn deze wel kleiner dan daarvoor. Voor een overzicht van de (sterk verbeterde) Eerlijke Bankwijzer-scores van Van Lanschot in 2011 zie www.vanlanschot.com of www.eerlijkebankwijzer.nl

Een ander interessante dialoog voerde Van Lanschot in 2011 met Milieudefensie Haarlem, over de nachtelijke buitenverlichting van ons pand in die stad. Dit leidde ertoe dat de nachtelijke verlichting van al onze panden in Nederland – waar mogelijk en gewenst – wordt teruggebracht.

Overheden/toezichthouders

Ook met overheden/toezichthouders hebben we intensief contact onderhouden, meestal over de naleving van bestaande wet- en regelgeving. Daarnaast was de implementatie van de Code Banken en het daarin genoemde onderwerp 'cliëntbelang centraal' onderwerp van gesprek. Voor verdere achtergronden hierover verwijzen we naar de corporate-governanceparagraaf in het Financiële Jaarverslag.

Concurrenten

Tot slot onderhield Van Lanschot contacten met verschillende Nederlandse banken over het opstellen en implementeren van het verantwoord-ondernemenbeleid. Ook voerden we gesprekken met concurrenten binnen de Nederlandse Vereniging van Banken en het Grote Bedrijven Netwerk van MVO Nederland (www.mvonederland.nl). Ook het overleg met 23 Bossche bedrijven die net als Van Lanschot deelnemen aan het Bossche Energieconvenant (getekend in november 2010) kan als voorbeeld dienen.

Acties naar aanleiding van de dialogen

Uit alle contacten met stakeholders heeft Van Lanschot geconcludeerd dat de meeste stakeholders onze overtuiging delen dat verantwoord ondernemen zich vooral op de bancaire kernprocessen moet richten en dat engagement daarbij het meest geschikte instrument is. Enkele suggesties van stakeholders hebben we inmiddels al geïmplementeerd, bijvoorbeeld het vaststellen van KPI's voor verantwoord ondernemen. Tevens zullen we – waar mogelijk en gewenst – de transparantie van onze rapportages verder vergroten. De suggestie om het maatschappelijk jaarverslag volledig te integreren in het financiële verslag laten we voorlopig rusten.

¹ Landroof (landgrabbing) ontstaat als nationale/lokale overheden (meestal in Afrika, Zuid-Amerika of Azië) zich landbouwgronden toe-eigenen (soms in strijd met de bestaande eigendomsverhoudingen) en deze grond verkopen of verhuren aan buitenlandse partijen. Na de landroof verdwijnt de landbouwvoorst meestal via export naar het buitenland.

Wij zijn van mening dat integratie tot een te omvangrijk en dus niet prettig verslag leidt. Externe verificatie (audit) van het maatschappelijk jaarverslag blijft wel een streven en is – met name door het instellen van KPI's – een flinke stap dichterbij gekomen. Ook in 2012 zullen wij blijven werken aan het verder ontwikkelen en uitdiepen van onze stakeholderdialoog.

1.2 STRUCTUUR VAN HET VERANTWOORD- ONDERNEMENBELEID: AANDACHTSGEBIEDEN EN KPI'S

Om een structurele en consistente aanpak te garanderen heeft Van Lanschot verantwoord ondernemen opgesplitst in vier aandachtsgebieden: 1) bancaire kernactiviteiten, 2) medewerkers, 3) milieuzorg en inkoop en 4) maatschappelijke omgeving (ondersteuning van maatschappelijke projecten, donaties, vrijwilligerswerk, etcetera). Eind 2011 is ook het bestaande beleid binnen Kempen op basis van deze vier aandachtsgebieden gestructureerd. Vanaf nu zal Kempen, samen met de (meeste) buitenlandse kantoren, onderdeel uitmaken van dit maatschappelijk jaarverslag.

KPI's voor verantwoord ondernemen

Op basis van bovenstaande structuur heeft de Raad van Bestuur eind 2011 tien key performance indicators (KPI's) voor verantwoord ondernemen vastgesteld. De tabel op de volgende pagina vat deze KPI's samen.

Met deze KPI's kan het bestaande beleid beter worden geborgd en kunnen de resultaten op termijn extern worden geverifieerd. De KPI's richten zich op de periode 2012-2013. Per aandachtsgebied is een duidelijke ambitie vastgesteld waaraan een aantal KPI's is gekoppeld. De manager Verantwoord ondernemen zorgt voor ondersteuning en meet twee maal per jaar de voortgang. Deze wordt gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en gepubliceerd in de volgende maatschappelijke jaarverslagen.

STAKEHOLDER EVENT

In november 2011 organiseerde Van Lanschot voor het eerst een stakeholder event voor zes stakeholdergroepen tegelijk. In aanwezigheid van bestuursvoorzitter Floris Deckers sprak een zeer diverse groep van dertig deelnemers onder leiding van Ferry Mingelen over het verantwoord ondernemenbeleid van de bank. Centrale vraag: wat is er goed aan dit beleid en wat kan beter? Vooraf werd tevens een enquête uitgezet onder de deelnemers. Enkele conclusies uit de enquête en de discussie:

- De meeste stakeholders menen dat Van Lanschots maatschappelijke jaarverslag de juiste thema's bespreekt. Wel kan het op onderdelen concreter en zou een externe verificatie (audit) van het verslag worden gewaardeerd. Over de vraag of het verslag geïntegreerd moet worden met het financiële jaarverslag lopen de meningen uiteen.
- De stakeholders vinden het beleid pragmatisch en helder van structuur en waarderen het met het cijfer 7+. De onderbouwing van beleidskeuzes kan echter beter en meer concrete doelen (KPI's) zouden worden gewaardeerd. 75% van de stakeholders ziet engagement als de beste keuze (boven uitsluiten) maar de bank mag wel meer inzicht geven in de resultaten van engagement.
- Veel stakeholders stellen dat variabele beloningen vrij moeten zijn van perverse prikkels, een langetermijndoelstelling moeten hebben en gebaseerd moeten zijn op zowel financiële als niet-financiële criteria. Hoewel het beloningsbeleid van Van Lanschot hier al aan voldoet, werd het beleid toch als 'gemiddeld' (neutraal) beoordeeld. Navraag leerde dat men nog meer transparantie wil zien, bijvoorbeeld over de gehanteerde criteria voor een variabele beloning.
- Tot slot vindt bijna 75% dat een Charity Desk – bedoeld als schakel tussen goede doelen en cliënten – goed past bij Van Lanschot.

De deelnemers hebben na afloop een gespreksverslag ontvangen en Van Lanschot heeft alle suggesties voor verbetering van het beleid in overweging genomen.



KPI's voor verantwoord ondernemen (2012-2013)

Ambities	Doel
Behartigen cliëntbelangen en zorgvuldig omgaan met toevertrouwde middelen 1. Cliënttevredenheid 2. Verantwoorde assets bij vermogensbeheer (Private & Business Banking) 3. Verantwoorde assets onder advies (Private & Business Banking) 4. Verantwoorde assets bij Kempen (Assetmanagement) 5. Verantwoord kredietbeleid	Stijging in loyaliteitsindex t.o.v. vorig jaar Groei van de verantwoorde assets (% van assets under management) Rapportage (meer transparantie over aantal relaties, resultaten engagement)
Streven naar gemotiveerde en betrokken medewerkers 6. Medewerkersonderzoek	Groei in aantal medewerkers dat Van Lanschot aanraadt als werkgever
Streven naar het verminderen van de eigen ecologische footprint 7. Energieverbruik 8. Papierverbruik	Reductie in kilowattuur Reductie in kilogram
Streven naar voortgaande transparantie 9. Transparantiebenchmarkscore 10. Sustainability rating	Hogere absolute score dan vorig jaar Hogere absolute score dan vorig jaar

1.3 EXTERNE INTERNATIONALE RICHTLIJNEN

Mede op basis van de eigen kernwaarden en de dialoog met belanghebbenden, heeft Van Lanschot drie internationale richtlijnen ondertekend (zie kader). Met deze ondertekening hebben wij niet alleen de intentie uitgesproken om belangrijke thema's, zoals mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en anticorruptie, in onze bedrijfsprocessen te verwerken, maar ook om onze belanghebbenden – waar mogelijk en relevant – hierop aan te spreken.

1.4 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 manager Verantwoord ondernemen. Deze rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

De manager Verantwoord ondernemen overlegt met relevante interne en externe partijen en stelt op basis daarvan beleidsvoorstellen op. Deze beleidsvoorstellen worden besproken in het Executive Committee, bestaande uit de Raad van Bestuur en conerndirecteuren, en worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De manager Verantwoord ondernemen zorgt daarna voor een efficiënte implementatie van het beleid. Daartoe initieert en coördineert hij verschillende werkgroepen binnen de organisatie, bijvoorbeeld het Green Team (zie hoofdstuk 4) en de Goede Doelen Commissie (zie hoofdstuk 5).

² Vanaf begin 2012 is de organisatie van het Ethisch Council gewijzigd. De leden bestaan nu uit de deelnemers van de nieuw opgerichte Compliance Commissie, aangevuld met de manager Verantwoord ondernemen. De doelstelling van het Council is ongewijzigd.

Van Lanschot kent tevens een Ethisch Council, bestaande uit de leden van het Executive Committee, aangevuld met het hoofd Compliance en de manager Verantwoord ondernemen². Het Council bespreekt vraagstukken vanuit de organisatie en tevens maatschappelijke kwesties uit de samenleving die (mogelijk) raken aan de activiteiten van Van Lanschot.

DOOR VAN LANSCHOT ONDERTEKENDE EXTERNE RICHTLIJNEN

UN Global Compact (GC): De ondertekende beginselen van de UN Global Compact bevatten tien universele principes voor ondernemingen op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anticorruptie. Deze zijn afgeleid van de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens, de richtlijnen van de International Labour Organisation, de Verklaring van Rio de Janeiro inzake Milieu en Ontwikkeling en de Anticorruptie Conventie. Zie voor meer informatie www.unglobalcompact.org

Principles for Responsible Investment (PRI): De Principles for Responsible Investment van de Verenigde Naties bieden een toetsingskader voor toepassing van criteria op het gebied van milieu, sociale aspecten en corporate governance in het door de bank gehanteerde beleggingsbeleid. De ondertekening van deze principes weerspiegelt een inspanningsverplichting om deze criteria daadwerkelijk in het gevoerde beleggingsbeleid te hanteren. Voor meer informatie: www.unpri.org

International Labour Organization (ILO): Van Lanschot onderschrijft de beginselen van de ILO, waarin de rechten van werknemers zijn vastgelegd. Dit betekent dat zij deze rechten naleeft voor wat betreft haar eigen organisatie maar dat zij – waar mogelijk en relevant – ook haar stakeholders op deze beginselen zal aanspreken. Voor meer informatie: www.ilo.org

De manager Verantwoord ondernemen verwerkt de uitspraken van het Ethisch Council in beleid, interne richtlijnen en communicatie. In 2011 kwam het Council vier maal bijeen en besprak het onder meer de volgende onderwerpen:

- Wat betekent het voor het beleid van Van Lanschot als de Nederlandse kansspelwet – in lijn met de wens van het huidige kabinet – wordt gewijzigd en online kansspelen daardoor worden toegestaan? Kunnen online kansspelen veilig, dat wil zeggen zonder verhoogde kans op witwassen en gokverslaving, worden aangeboden? Een conclusie is nog niet getrokken.
- Het Ethisch Council sprak ook over het eventueel instellen van een morele eed voor Van Lanschot-medewerkers. De discussie hierover is nog niet afgerond.

Naast het Ethisch Council bestaat er binnen Kempen een zogenaamd Environmental Social Governance Council (ESG Council). Hierin hebben behalve beleggingsspecialisten van Kempen en van Van Lanschot ook twee externe consultants zitting (GES Investment Services³ en European Centre for Corporate Engagement⁴).

De ESG Council is verantwoordelijk voor het formuleren en implementeren van het verantwoorde beleggingsbeleid (zie hoofdstuk 2) en bespreekt specifieke cases uit de dagelijkse beleggingspraktijk. De ESG Council komt vier keer per jaar bijeen en onderhoudt nauw contact met de manager Verantwoord ondernemen.



VAN MVO NAAR VERANTWOORD ONDERNEMEN

In 2011 heeft Van Lanschot besloten de afkorting MVO niet meer te gebruiken en voortaan zoveel mogelijk over verantwoord ondernemen te spreken. De reden voor deze naamswijziging is de spraakverwarring die de term MVO oplevert. Sommigen menen dat MVO over duurzaam ondernemen gaat. Anderen denken eerder aan groen of ethisch ondernemen. De verschillen tussen deze benamingen zijn veelal niet helder. Door MVO te vervangen door verantwoord ondernemen hopen we beter duidelijk te kunnen maken wat we er precies onder verstaan: integer ondernemen, met oog voor alle belanghebbenden en toekomstige generaties.

VERANTWOORD ONDERNEMEN BIJDT 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 eigen medewerkerstevredenheid, 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, etc.) 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 en België, waar strenge milieu- en sociale wetten gelden. Dit vermindert de kans dat de bank via zijn kredietuitzettingen betrokken raakt bij bijvoorbeeld ernstige milieu- of arbeidszaken. Daarnaast geldt dat de bank zich 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 zijn 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 verantwoord-ondernemenbeleid op deze terreinen daarom volledig ingebed in bestaande processen. Hierbij vervullen verschillende interne afdelingen een belangrijke controlerol (Risk Management, Compliance en Audit).

Tot slot vervult ook de Raad van Commissarissen een rol ten aanzien van verantwoord ondernemen. Zo staat verantwoord ondernemen periodiek op de agenda van de RvC en evalueerde de Risicocommissie van de RvC in december 2011 de implementatie van het verantwoorde kredietbeleid.

3 GES Investment Services is een Zweedse consultant, gespecialiseerd in verantwoord beleggen. Eind 2011 ontving GES de ESG Leaders Award 2011 voor zijn langjarige ESG-expertise en unieke engagementaanpak. Zie www.ges-invest.com.

4 ECCE, 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.

2. VERANTWOORD ONDERNEMEN IN DE BANCAIRE KERNACTIVITEITEN

De bancaire kernactiviteiten – cliëntacceptatie, beleggen en kredietverlening – vormen het hart van de bank. Hier speelt verantwoord ondernemen een belangrijke rol. Door het vaststellen van key performance indicators zijn de beleidsresultaten nu beter inzichtelijk te maken.

Bancaire kernprocessen	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Assets under engagement (%) ^(a)	39	15									
– Private & Business Banking	37	10		39	12	–	–	22	–	43	–
– Vermogensbeheer	45	24	✓	53	35	–	–	21	–	42	–
– Adviesportefeuilles	33	4	✓	33	5	–	–	23	–	43	–
– Assetmanagement	42	23	✓	–	–	42	23	–	–	–	–
Verantwoord kredietbeleid ^(b)	actief	ontwik.	✓	actief	ontwik.	–	–	–	–	–	–
Cliënttevredenheid (loyaliteitsindex) ^(b)	61	67	✓	61	67	–	–	–	–	–	–

(a) De assets under engagement betreffen de beleggingen die in het engagementproces zijn opgenomen. Deze fondsen zijn uitgedrukt als % van de totale AuM.

(b) Betreft alleen Van Lanschot Nederland; data voor Kempen en buitenland niet beschikbaar (of niet relevant).

2.1 CLIËNTACCEPTATIEBELEID

In 2011 is het bestaande Customer Due Diligence (CDD)-beleid verder aangescherpt om betrokkenheid bij financieel-economische criminaliteit (witwassen, financiering van terrorisme, etc) nog beter te voorkomen. De aanpassingen in het CDD-beleid zijn ook aangegrepen om verantwoord ondernemen binnen CDD beter te borgen. Zo worden nieuwe zakelijke kredietnemers inmiddels ook via het CDD-beleid 'aan de voordeur' getoetst op de criteria van het verantwoorde kredietbeleid.

Eind 2011 werd er tevens een nieuwe Compliance Commissie ingesteld. Deze Commissie, bestaande uit de Raad van Bestuur en enkele conserndirecteuren, is verantwoordelijk voor de vaststelling, implementatie en monitoring van het compliancebeleid (inclusief cliëntacceptatie).

CLIËNTTEVREDENHEID

Cliënttevredenheid en daaruit voortvloeiend cliëntloyaliteit is een van de belangrijkste levensaders voor Van Lanschot. Van Lanschot kiest ervoor deze jaarlijks te meten onder haar relaties en stuurt hierbij vooral op de loyaliteitscore. Deze wordt vastgesteld aan de hand van drie factoren; de mate waarin cliënten aangeven in 2012 cliënt te zullen blijven, de mate waarin cliënten voornemens zijn meer vermogen bij Van Lanschot onder te brengen en de mate waarin men aangeeft Van Lanschot te willen aanbevelen. Voor alle Private Banking relaties lag de loyaliteitscore eind 2011 op een gemiddelde van 61. Dit is een daling ten opzichte van 2010, maar nog steeds hoger dan de loyaliteitscore van 57 die aan concurrenten wordt gegeven. De cliëntloyaliteit blijkt vooral te worden bepaald door het imago van Van Lanschot en door de tevredenheid over het persoonlijke contact. Ten aanzien van imago geeft bijna driekwart van de cliënten aan een (zeer) positief beeld van Van Lanschot te hebben. Met name de integriteit van de bank en het aspect dat het geld bij Van Lanschot in goede handen is, scoren hoog. Het imago van Van Lanschot is voor wat betreft 'verantwoord ondernemen' nog onvoldoende ingekleurd. Ook op het aspect 'Van Lanschot levert hoogwaardige adviezen' is ruimte voor verbetering. Daar waar cliënten het vermogensregietraject (het integraal financiële advies) hebben doorlopen, ligt de score op 'hoogwaardig advies' en de loyaliteitsindex significant hoger. Uitdaging is dus alle Private Banking relaties vermogensregie te laten ervaren. Voor Business Banking ligt de loyaliteitscore op 64: een stabiele score en hoger dan de benchmark (56).

2.2 KREDIETBELEID

Externe stakeholders, vooral maatschappelijke organisaties, cliënten en (institutionele) beleggers, stellen Van Lanschot vragen over het kredietbeleid. De kernvraag is veelal of Van Lanschot de door cliënten ingebrachte gelden op spaarrekeningen, deposito's en betaalrekeningen, uitzet in verantwoorde kredietverlening.

Mede op basis van dergelijke vragen heeft Van Lanschot eind 2010 een verantwoord kredietbeleid opgesteld en dit in 2011 geïmplementeerd. In dit beleid zijn de door Van Lanschot ondertekende richtlijnen van Global Compact en ILO (mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en anticorruptie) vertaald naar het kredietproces. Tevens heeft Van Lanschot enkele andere thema's (o.a. wapens, bont, kansspelen, porno, dierproeven en nucleaire energie) aan het beleid toegevoegd. In appendix 2 en op www.vanlanschot.com/verantwoordondernemen geven we meer achtergronden van dit beleid.

2.2.1 Ontwikkelingen in 2011

Nadat het verantwoorde kredietbeleid was goedgekeurd, is het – na trainingen voor bankers en riskmanagers – vanaf 1 april 2011 in stappen uitgerold. Parallel aan de reguliere (geplande) revisiedata is het meest relevante deel van de zakelijke kredietportefeuille met behulp van een speciaal filter getoetst op betrokkenheid bij bovengenoemde thema's. Daar waar bestaande kredietnemers niet (volledig) aan de gestelde eisen leken te voldoen, heeft Van Lanschot via een engagementstrategie getracht eerst meer duidelijkheid te krijgen om daarna verbeteringen te realiseren.

Eind 2011 waren circa 550 zakelijke kredietrelaties gescreend. Dit heeft geen noemenswaardige negatieve issues opgeleverd, wat erop duidt dat de kredietportefeuille relatief schoon is. Zie appendix 3 voor meer details over de screening.

Dat er geen noemenswaardige negatieve issues zijn gevonden in de zakelijke kredietportefeuille hangt nauw samen met de specifieke samenstelling ervan. Van Lanschot legt het zwaartepunt van zijn kredietverlening al jaren bij business professionals, commercieel vastgoed en de medische sector in Nederland. In de meer 'gevoelige sectoren' zoals landbouw en visserij, chemie, nutsbedrijven en olie en gas is de zakelijke kredietexposure (nagenoeg) nihil. Daarnaast geldt dat Van Lanschots zakelijke kredietnemers veelal kleine tot middelgrote Nederlandse (familie)bedrijven zijn die enkel in Nederland opereren (waar wet- en regelgeving, maar ook de handhaving daarop, streng zijn). Kredietnemers met productielocaties in lagelonenlanden zijn dus een uitzondering.

De enige groep kredietnemers die extra aandacht verdient, is een kleine groep importeurs van 'gevoelige' goederen uit lagelonenlanden (bijvoorbeeld textiel, agrarische producten, sportartikelen, speelgoed, etc). Deze groep is nog maar beperkt bekend of actief met gedragscodes en certificering. Hier lijkt dus een rol weggelegd voor verdere engagement door Van Lanschot. In 2012 zal Van Lanschot hier extra aandacht aan besteden.

SCREENING VAN DE ZAKELIJKE KREDIETPORTEFEUILLE – TWEE PRAKTIJKCASES

Een importeur/producent van hout

Het kredietfilter voor onderneming A (een zakelijke kredietrelatie van Van Lanschot) gaf in mei 2011 een 'mogelijk hoog risico' aan omdat A (hard)houtproducten importeerde uit onder andere Oost-Azië en Brazilië en eigen productielocaties (voor parket) had in Azië en Oost-Europa. Via de website van A was wel enige informatie te vinden, bijvoorbeeld over de certificaten (FSC/PEFC), maar over de arbeidsomstandigheden was niets te vinden. In lijn met het kredietbeleid is deze post vervolgens voorgelegd aan de manager Verantwoord ondernemen, die aanvullende vragen aan A heeft geformuleerd ('positief advies met condities').

Ter illustratie enkele vragen:

- Gelden de FSC/PEFC-certificaten voor alle (hardhout)producten of voor slechts een deel en zou Van Lanschot het laatste FSC-auditrapport mogen inzien?
- Hoe selecteert u buitenlandse leveranciers van hout? Spelen milieu- en arbeidsomstandigheden hierbij een rol?
- Hoe controleert u dat eenmaal geselecteerde leveranciers ook na selectie aan de gestelde eisen blijven voldoen?
- Heeft u voor de eigen productielocaties in Azië en Oost-Europa een arbeidsomstandighedenbeleid (gericht op werktijden, werkomstandigheden, loonniveaus, kinderarbeid, veiligheid, afvalbeheer, etc)?

Deze en andere vragen heeft de banker voorgelegd aan A. Na een uitvoerige discussie over de geleverde antwoorden en achtergrondinformatie is de zaak in december 2011 positief afgesloten. Van Lanschot is van mening dat A al het mogelijke in het werk heeft gesteld om aan de eisen van het kredietbeleid te voldoen. Bij de volgende kredietrevisie, over maximaal twaalf maanden, zal Van Lanschot deze cliënt opnieuw (met behulp van het filter) beoordelen.

Een ondernemer in de olie- en gasector

In september 2011 ontvangt de manager Verantwoord ondernemen een 'mogelijk hoog risico'-kredietfilter voor onderneming B. Deze Nederlandse onderneming, die actief is in de olie- en gasector, is verwikkeld in een rechtszaak. Samen met de betrokken banker wordt de zaak nader onderzocht. Het blijkt een onderneming te zijn die in Nederland olieopslagruimte verhuurt aan oliehandelaren en -gebruikers. B is dus zelf geen handelaar, produceert of raffineert zelf geen olie en is zelfs geen eigenaar van de opgeslagen olie. Wel is B in een rechtszaak verwikkeld met een gemeente over een bestemmingsplan. Het bedrijf wil graag uitbreiden maar de gemeente geeft tot op heden geen vergunning. Voor Van Lanschot is bovenstaande geen reden om van een 'mogelijk hoog risico' te spreken. Daarom heeft de manager Verantwoord ondernemen de uitkomst van het kredietfilter in oktober 2011 teruggezet op 'laag'. Daarmee is de zaak gesloten.

2.2.2 Verwachte ontwikkelingen in 2012

De implementatie van het verantwoorde kredietbeleid zal in 2012 verder worden voortgezet. Daarnaast zullen we extra aandacht aan de opleiding en begeleiding van bankers geven. Ook al bleek uit een evaluatie eind 2011 dat bankers en riskmanagers de implementatie van het beleid relatief soepel vinden verlopen, een kwart van de bankers gaf toch aan dat zij behoefte hebben aan extra ondersteuning bij de vertaling van het beleid naar cliënten. Daarnaast gaan we onderzoeken hoe we de transparantie over het verantwoorde kredietbeleid kunnen vergroten. Om dit te bewerkstelligen is de rapportage over de resultaten van dit beleid tot KPI gemaakt.

2.3 BELEGGINGSBELEID

Steeds meer particulieren, verenigingen, stichtingen, kerkelijke instellingen en institutionele beleggers vragen naar de mogelijkheid om verantwoord te 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 zijn beleggingsproces zo ingericht, dat het aan de wens om verantwoord te beleggen invulling geeft. Hierbij maakt Van Lanschot gebruik van de expertise van een onafhankelijke consultant (GES Investment Services) die een screening uitvoert op bedrijven en/of beleggingsfondsen. GES 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. Drie voorbeelden ter illustratie:

- Het thema arbeidsrechten wordt ingevuld door onder andere te screenen op de bepalingen in de ILO-conventies, bijvoorbeeld op de bepaling die betrekking heeft op de vrijheid van (vak)vereniging.
- Het thema mensenrechtenschendingen wordt onder andere getoetst aan het internationale verdrag van de rechten van de mens (VN).

ONDERTEKENING VAN HET GLOBAL INVESTOR STATEMENT ON CLIMATE CHANGE

Van Lanschot en Kempen hebben in november 2011 het Global Investor Statement on Climate Change getekend. Deze verklaring over klimaatverandering is opgesteld door internationale organisaties op het gebied van verantwoord beleggen en pleit voor een doordacht langetermijnbeleid tegen klimaatverandering en voor schone energie.

De ondertekenaars zijn van mening dat zo'n beleid talloze interessante beleggingskansen kan opleveren, onder andere in technologische sectoren en de energiesector. Daarnaast levert het economische voordelen op, in de vorm van innovatie, nieuwe banen en nieuwe verantwoorde ondernemingen. In totaal tekenden bijna driehonderd organisaties de verklaring. Samen vertegenwoordigen zij een belegd vermogen van meer dan 20 biljoen USD. Voor meer informatie zie: www.investorsonclimatechange.com

- Betrokkenheid bij controversiële wapens wordt onder andere getoetst aan internationale wapenverdragen, zoals de internationale conventie ten aanzien van cluster munitie.

Met behulp van bijna zestig internationale verdragen en richtlijnen – zie appendix 4 – 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 verzamelde bedrijfsinformatie screent GES elk kwartaal:

- alle aandelen- en onroerendgoedhuisfondsen (samengesteld en beheerd door dochter Kempen);
- alle actief beheerde aandelen- en onroerendgoedbeleggingsfondsen – dus ook die van derden – die zijn opgenomen in vermogensbeheerportefeuilles;
- alle (actieve) aandelen- en onroerendgoedbeleggingsfondsen waarover de bank adviseert;
- alle individuele Amerikaanse en Europese aandelen op de advieslijst;
- alle Europese individuele staatsobligaties;
- het Kempen Euro Credit Fund (bedrijfsobligaties).

GES informeert Van Lanschot en Kempen over de resultaten van deze periodieke screening. Indien er een vermoeden bestaat dat een bedrijf of beleggingsfonds niet (geheel) voldoet aan een of meerdere van bovengenoemde criteria, wordt dit besproken in de Environmental and Social Governance (ESG) Council (zie ook paragraaf 1.4). Een mogelijke uitkomst van deze bespreking is een engagementtraject. Een dergelijk besluit wordt door Van Lanschot zelf genomen, niet door GES.

Indien tot engagement wordt besloten, betekent dit dat Van Lanschot – veelal samen met GES – via een actieve dialoog met de onderneming of fondsmanager zal trachten verbeteringen te bewerkstelligen. Wil de onderneming of fondsmanager niet aan deze verbeteringen meewerken, dan zal Van Lanschot de belegging afstoten en komt de onderneming of het fonds op de uitsluitingslijst. Is de dialoog echter succesvol en resulteert deze in duurzaamheidsverbeteringen, dan is er geen aanleiding om de belegging af te stoten. Meer informatie over het verantwoorde beleggingsproces van Van Lanschot en Kempen is te vinden in het jaarlijkse (Engelstalige) sustainability report van Kempen (www.kempen.nl).

Van Lanschot kiest nadrukkelijk voor een engagementstrategie (dialoog met bedrijven/fondsmanagers), aangevuld met uitsluiting van bedrijven en beleggingsfondsen waar engagement niet effectief blijkt te zijn. Wij hebben ervaren dat engagement in de praktijk tot veranderingen in het bedrijfsbeleid kan leiden. Het uitsluitingsinstrument is noodzakelijk om een effectief engagementbeleid te kunnen voeren.

2.3.1 Ontwikkelingen in 2011

Het hierboven beschreven verantwoorde beleggingsbeleid bevat (ten opzichte van 2010) drie vernieuwingen.

I. Aanpassing van screeningscriteria

De lijst met internationale conventies en verdragen waarop wordt gescreend (zie appendix 4) is verder uitgebreid. Zo zijn bijvoorbeeld de 'Europese Conventie voor de bescherming van gewervelde dieren die voor experimentele en andere wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt' en de 'Conventie ten aanzien van nucleaire veiligheid' toegevoegd.

Daarnaast is besloten om in het beleggingsbeleid ten aanzien van controversiële wapens, een expliciet onderscheid aan te brengen tussen de producenten van kernkoppen en de producenten van raketten die deze koppen kunnen dragen. De eerste groep ondernemingen zal worden uitgesloten (exclusion list) omdat zij handelt in strijd met verschillende internationale verdragen en conventies. Per 1 januari 2012 zijn drie ondernemingen aan de uitsluitingslijst toegevoegd. Voor de tweede groep bedrijven, die direct of indirect zijn betrokken bij het ontwikkelen, vervangen of upgraden van raketssystemen die kernraketten kunnen dragen, wordt geen uitsluitings- maar een engagementaanpak gehanteerd. Deze bedrijven zijn namelijk niet betrokken bij discussies tussen landen en voldoen aan alle wettelijke verplichtingen.

De engagementaanpak is erop gericht de betrokken bedrijven/fondsmanagers voortdurend te blijven informeren over de breed gedragen zorg over dit onderwerp in de financiële wereld.

II. Screening uitgebreid naar meer asset classes: vastgoed staatsobligaties en credits

Naast de actief beheerde aandelenbeleggingsfondsen worden inmiddels ook de actief beheerde vastgoedfondsen gescreend. Hiertoe is een eigen model ontwikkeld dat analyseert in hoeverre vastgoedondernemingen voorbereid zijn op klimaatverandering en het bevorderen van duurzaamheid. Uit een eerste screeningsronde bleek dat het merendeel van de Europese vastgoedondernemingen teleurstellend scoort. Dit betekent dat er dus veel ruimte is voor verbetering. Via de engagementaanpak gaat Van Lanschot dat de komende jaren proberen te realiseren.

Eind 2011 is er ook een screeningsmethodiek ontwikkeld voor individuele Europese staatsobligaties. De hierbij gehanteerde methode is grotendeels gelijk aan die voor aandelenbeleggingsfondsen (screenen op basis van internationale conventies en verdragen). Om in het verantwoorde (ESG-)beleggingsuniversum te kunnen worden opgenomen, moeten Europese staatsobligaties aan twee eisen voldoen: 1) de obligaties moeten geëmitteerd zijn door democratische overheden en 2) deze overheden moeten de meest essentiële internationale conventies en verdragen hebben ondertekend⁵. Het enige verschil met de aandelenscreening is dat er op Europese overheden die niet aan bovenstaande twee eisen voldoen, geen engagement wordt toegepast.

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.
- Negatieve screening richt zich op uitsluiting. Hierbij worden beleggingen in bepaalde bedrijven/fondsen, economische sectoren of landen niet toegestaan vanwege duurzaamheidsredenen.

Het ESG Council heeft inmiddels een aantal Europese landen besproken. De meeste hiervan bleken te voldoen aan de gestelde eisen. Zodoende maakten eind 2011 de obligaties uitgegeven door elf Europese landen deel uit van de ESG approved list:

ESG approved list voor Europese staatsobligaties

Nederland Duitsland België	Spanje Portugal Zweden	Ierland Italië Denemarken	Oostenrijk Frankrijk
----------------------------------	------------------------------	---------------------------------	-------------------------

In 2012 zal het ESG Council andere landen binnen en buiten Europa bespreken om de ESG approved list voor staatsobligaties uit te breiden. In het ESG Council zullen landen besproken worden op basis van relevantie voor de portefeuilles van de cliënten van Van Lanschot. Anders dan bij aandelen zullen wij geen landen op onze uitsluitingslijst plaatsen. Met de ESG approved list voor landen laten wij zien welke staatsobligaties passen binnen de ESG richtlijnen die volgen uit internationale conventies en verdragen. Er kunnen beleggingsinhoudelijke redenen zijn om een situatie te accepteren waarbij een deel van de staatsobligatieportefeuille niet voldoet aan deze ESG richtlijnen. Ons ESG beleid geeft inzicht in welke gevallen en om welke redenen een dergelijke afweging gemaakt wordt.

Tot slot is er in 2011 tevens een screening ontwikkeld voor Europese bedrijfsobligaties (credits). Sinds eind 2011 wordt deze methodiek al toegepast op het eigen huisfonds (Kempen Euro Credit Fund). In 2012 zal worden onderzocht op welke wijze deze methode, die vrijwel volledig overeenkomt met de screening van aandelen, kan worden toegepast op beleggingen in bedrijfsobligatiefondsen van externe partijen.

III. Engagement via aandeelhoudersvergaderingen

Kempen beschouwt het als zijn fiduciaire verantwoordelijkheid om op aandeelhoudersvergaderingen te stemmen voor zijn eigen (Kempen-)fondsen en – op verzoek van cliënten – voor (discretionaire) mandaten. Dit stembeleid is medio 2011 aangepast (zie appendix 5 voor de volledige beleidstekst).

Tot medio 2011 oefende Kempens stemrecht vooral uit als een door Kempens beheerde beleggingsmaatschappij ten minste 5% van het uitstaande aandelenkapitaal van een onderneming bezat. Vanaf de zomer van 2011 worden er echter aanzienlijk meer stemmen uitgebracht dan voorheen, ook op kleinere posities. Deze toename in stemmen is vooral het gevolg van het gebruik van een gespecialiseerd stemadviesbureau dat naast stemadvies ook een elektronisch platform biedt om stemmen uit te brengen. Door het gebruik van het elektronisch platform is het ook mogelijk om vaker op ESG-gerelateerde issues te stemmen. Kempens laat zich hierbij adviseren door consultant GES Investment Services.

TWEE VOORBEELDEN VAN ENGAGEMENTRESULTATEN IN 2011

Arbeidsomstandigheden: Hennes & Mauritz (H&M)

H&M is betrokken bij slechte arbeidsomstandigheden in Bangladesh. In een fabriek van één van haar toeleveranciers (Garib Garib Newaj, Dhaka, Bangladesh) brak in februari 2010 als gevolg van kortsluiting een brand uit die resulteerde in 21 dode en 50 gewonde medewerkers. Getuigen stelden later dat de meeste slachtoffers vielen doordat branduitgangen waren afgesloten. In april 2010 brak er opnieuw brand uit in deze fabriek. Ditmaal waren er alleen gewonden. Kempens en GES hebben H&M in 2010 en 2011 op bovenstaande gebeurtenissen aangesproken. In een eerste reactie heeft H&M laten weten dat – volgens de informatie die zij heeft ontvangen – de branduitgangen in de fabriek niet afgesloten waren en dat er ook in het laatste auditrapport over deze fabriek geen issues rondom brandveiligheid zijn gemeld. Het zou met name de rookontwikkeling zijn geweest die werknemers heeft belet tijdig weg te komen.

Desalniettemin heeft H&M aantoonbaar lessen getrokken uit de gebeurtenissen in Bangladesh. In de eerste plaats heeft het bedrijf de ouders en kinderen van de slachtoffers van de branden een voorstel gedaan voor financiële compensatie. Daarnaast heeft het bedrijf haar toeleveranciers opnieuw intensief gewezen op het belang van veiligheidsmaatregelen in fabrieken. Tevens heeft H&M een speciaal Fire Safety Program opgezet, gericht op zowel het voorkomen van ongelukken (certificering) als het creëren van bewustzijn bij management en werknemers. Dit programma bestaat ondermeer uit lessen, instructiemateriaal en films. Het programma wordt niet alleen aangeboden aan fabrieken die voor H&M werken maar tevens aan een groot aantal andere kledingfabrieken in Bangladesh die allen hoofdzakelijk voor de export werken.

Bovenstaande laat zien dat H&M, dat al uitgebreide (veiligheids) eisen aan haar toeleveranciers stelde, concrete ongelukken actief aangrijpt om de bestaande situatie verder te verbeteren. Van Lanschot is van mening dat deze positieve houding steun verdient en heeft H&M dan ook niet uit haar beleggingsuniversum verwijderd.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN BIJ KEMPEN IN 2011

Naast de uitbreiding van het verantwoorde beleggingsbeleid (criteria, asset classes, proxy voting) voerde Kempens in 2011 nog enkele relevante veranderingen door.

Kempens Securities: researchrapporten uitgebreid met ESG-informatie

Kempens Securities richt zich op effectenbemiddeling in de aandelenmarkten Benelux-aandelen, vastgoed, life sciences en clean tech. Hoogwaardige specialisten schrijven onderzoeksrapporten voor cliënten, veelal grote investeringsfondsen, pensioenfondsen en vermogensbeheerders. Vanaf eind 2011 wordt er in deze rapporten ook ESG-informatie opgenomen afkomstig van het externe bureau GES. Voldoet een onderneming niet aan de gestelde ESG-eisen, dan zal Kempens haar daarop aanspreken (engagement) en wordt er in het rapport melding van gemaakt.

Kempens Corporate Finance: ESG-screening van bedrijven

Kempens is via Corporate Finance actief op het gebied van fusies & overnames, kapitaalmarkttransacties en debt advisory services voor bedrijven. Alle bedrijven die Kempens Corporate Finance bedient, worden vanaf begin 2012 ook gescreend aan de hand van de criteria van het verantwoorde kredietbeleid. Voldoet een onderneming niet, dan zal Kempens haar daarop aanspreken (engagement).

Kempens Investments: ESG-screening van participaties

Kempens Investments voert de directie over Van Lanschot Participaties: de participatiemaatschappij van Van Lanschot. Van Lanschot Participaties verstrekt sinds 1982 risicodragend vermogen (private equity) aan Nederlandse ondernemingen, met name goed geleide en kansrijke mid-corporateondernemingen en (middel)grote (familie)bedrijven. De gehele directe participatieportefeuille is eind 2011 gescreend aan de hand van de criteria van het verantwoorde kredietbeleid. Dit heeft geen noemenswaardige kritische punten opgeleverd. Vanaf 2012 worden ook nieuwe directe participaties vooraf gescreend, als onderdeel van het bestaande due-diligenceproces. Indien daar aanleiding voor is, zal Van Lanschot/Kempens ondernemingen aanspreken op eventuele issues (engagement).

Zie voor meer details www.kempens.nl.

Controversiële wapens: Lockheed Martin en GenCorp US

In 2011 heeft het Acadian Global Equity Fund, een subfonds van Russell Investment Company (RIC) belangen genomen in onder meer Lockheed Martin en GenCorp US. Beide bedrijven zijn betrokken bij de ontwikkeling en productie van clusterprojectielen en staan om die reden op de uitsluitingslijst van Van Lanschot. In het engagementtraject met de fondsmanager is door Kempens verzocht genoemde bedrijven uit de portefeuille te verwijderen. Acadian was daartoe niet bereid maar gaf wel aan een nieuw fonds op te willen zetten. Dit fonds belegt niet in de twee eerder genoemde bedrijven. Daarnaast, en dat is opmerkelijk, heeft dit nieuwe fonds een ESG-beleid hetgeen betekent dat het beleggingen op een breed pallet aan milieu- en sociale issues screent. Voor de screening heeft Acadian GES in de arm genomen.

Bovenstaand voorbeeld laat zien hoe actieve engagement van fondsmanagers kan resulteren in meer verantwoorde beleggingsproducten.

Resultaten in 2011

De hierboven beschreven uitbreiding met onroerend goed, Europees staatspapier en het eigen Kempen Euro Credit Fund resulteerde in een verdere groei van het verantwoord belegd vermogen.

Voor Private & Business Banking (incl. buitenland) golden eind 2011 de volgende cijfers:

- Het vermogen onder beheer bedroeg eind 2011 ruim € 6,1 miljard. Hiervan worden alle actief beheerde aandelenbeleggingsfondsen, de Europese onroerendgoedfondsen, de individuele Europese staatsobligaties en het Kempen Euro Credit Fund gescreend. Dit betreft 45% van genoemde € 6,1 miljard (2010: 24% van € 5,8 miljard euro).
- Het vermogen onder advies bedroeg eind 2011 € 12,4 miljard. Hiervan worden alle individuele Amerikaanse en Europese aandelen, alle (actieve) aandelenbeleggingsfondsen en alle Europese onroerendgoedfondsen waarover de bank adviseert, in de screening meegenomen. Dit betreft ongeveer € 4,1 miljard (33%) van de genoemde € 12,4 miljard (2010: 4% van 14,4 miljard euro).

Ook bij Kempen groeide het verantwoord belegd vermogen aanzienlijk. Eind 2011 werd 42% van alle assets under management (€ 18,2 miljard) door GES gescreend (2010: 23% van € 14,1 miljard). Het aantal beleggingsfondsen dat onder het engagementbeleid valt, bedraagt momenteel 28 (2010: 29). Alle huisfondsen die door Kempen Capital Management (KCM) beheerd worden, vallen eveneens onder dit beleid. In 2011 heeft er voor 31 bedrijven gespreid over 17 fondsmanagers engagement plaatsgevonden (2010: 19 bedrijven, 18 fondsmanagers). Er zijn 13 ondernemingen uitgesloten (2010: 10). Zie voor een overzicht van alle engagementcases ook het sustainability report van Kempen (www.kempen.nl).

Indien het verantwoord belegd vermogen van Private & Business Banking (incl. buitenland) en Kempen samen wordt genomen, resulteert een bedrag van 14,4 ofwel 39% van de totale AuM (€ 36,7 miljard). Eind 2010 bedroeg het percentage nog 15% van 34,5 miljard euro).

2.3.2 Verwachte ontwikkelingen in 2012

De groei van het verantwoord belegd vermogen is eind 2011 tot KPI gemaakt. Dit betekent dat we er de komende tijd actief op zullen blijven sturen en er tevens over zullen rapporteren. Zo onderzoeken we momenteel of het verantwoorde beleggingsbeleid verder kan worden vertaald naar de (externe) bedrijfsobligatiefondsen (credits) in de portefeuilles. Ook gaan we door met het verder screenen van het eigen beleggingsportefeuille (obligaties, aandelen en indirecte participaties). De resultaten daarvan komen in 2012 beschikbaar.

DE POSITIE VAN VAN LANSCHOT IN DE (FINANCIËLE) PRODUCTIEKETEN

Van Lanschot opereert in verschillende ketens. Twee voorbeelden:

- Als financiële dienstverlener trekt Van Lanschot middelen aan van zijn cliënten (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 een verantwoorde wijze. Zo neemt de bank bij het aantrekken van gelden zijn verantwoordelijkheid door te onderzoeken wat de herkomst van deze gelden is. In het zogenaamde customer-due-diligencebeleid 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 (clusterbommen en dergelijke) of stelselmatig mensenrechten schenden.
- Een andere rol is die van inkoper van (productie)middelen (papier, energie, auto's, IT-apparatuur, et cetera). Hier toetst de bank potentiële en bestaande leveranciers op hun verantwoord ondernemenprestaties. Leveranciers met goede prestaties genieten de voorkeur.

3. VERANTWOORD ONDERNEMEN EN MEDEWERKERS

Bij het streven van Van Lanschot om employer of choice te zijn, past het streven naar duurzame relaties met onze medewerkers. De professionaliteit, competenties, waarden en integriteit van onze mensen bepalen de kwaliteit van onze dienstverlening. De medewerkers spelen een cruciale rol in de contacten met onze cliënten. Daarom investeert Van Lanschot veel in hun ontwikkeling. We zorgen voor goede arbeidsomstandigheden, uitdagende functies en uitstekende opleidingsmogelijkheden, die evenzeer zijn gericht op leren als op initiëren.

Medewerkers	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Medewerkers (fte)	2.009	2.043		1.386	1.365	397	442	135	139	91	97
Medewerkers (motivatie/betrokkenheid) ^(a)	6,1	–	✓	6,1	–	–	–	–	–	–	–
Ziekteverzuim (%)	3,4	3,2		3,9	3,7	2,1	2,1	2,3	2,1	3,4	2,9
Vrouwen (%)	43	42		47	47	30	29	42	44	45	47
Vrouwen in senior posities (%) ^(b)	12,1	12,9		16	17,6	6,9	6	–	–	–	–
Opleidingsinvesteringen (mln euro's)	4,9	4,3		3,8	3,1	0,9	0,8	0,1	0,2	0,1	0,1

- (a) Betreft alleen Van Lanschot Nederland; data voor Kempens en buitenland niet beschikbaar. Medewerkers die Van Lanschot als werkgever aanraden bij anderen (score uit medewerkersonderzoek).
- (b) Cijfer geldt alleen voor Van Lanschot Nederland en Kempens. Voor Van Lanschot Nederland zijn senior posities gedefinieerd als \geq schaal 11. Voor Kempens is gerekend met de zogenaamde functiecontracten.

Onderstaande tabellen tonen eerst een aantal kengetallen met betrekking tot de medewerkers. In de daarop volgende paragrafen worden vervolgens de belangrijkste ontwikkelingen in het HR-beleid in 2011 geschetst.

3.1 KERNGEGEVENS MET BETREKKING TOT MEDEWERKERS⁶

Samenstelling van het personeel

Het aantal fte's (full time equivalents) daalde in 2011 bij alle bedrijfsonderdelen. Overall daalde het totale aantal FTE binnen Van Lanschot licht, met 1,7%, naar 2008,8 fte (2010: 2042,8 fte). Het totaal aantal medewerkers daalde eveneens ten opzichte van 2010 (-34).

Aantal medewerkers	2011		2010	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Van Lanschot *	1.522	1.385,8	1.499	1.365,1
Van Lanschot Curacao	33	32,2	33	32,2
Van Lanschot Luxemburg	25	24,4	30	29,1
Van Lanschot België	140	135,4	144	139,2
Van Lanschot Zwitserland	25	22,1	25	22,1
Kempens & Co*	417	397,1	463	441,7
Westerzee	4	2,8	4	2,8
Overige dochters (o.a. Trust)	9	9	11	10,6
Totaal	2.175	2.008,8	2.209	2.042,8

* Van Lanschot Private Office is in 2010 onder 'Kempens' gerapporteerd en in 2011 onder 'Van Lanschot'.

⁶ Alle tabellen zijn (tenzij anders vermeld) inclusief de gegevens van onze dochterondernemingen Kempens, Van Lanschot België, Van Lanschot Luxemburg, Van Lanschot Curaçao, Van Lanschot Zwitserland, Van Lanschot Trust en Westertzee.

De gemiddelde leeftijd binnen Van Lanschot nam in 2011 opnieuw licht toe naar 41,9 jaar (2010: 41,2 jaar).

Gemiddelde leeftijd	2011		2010	
	M	V	M	V
Totale personeelsbestand	41,9		41,2	
Mannen	42,2		41,6	
Vrouwen	41,1		40,7	

Leeftijdsopbouw	2011			2010		
	M	V	Totaal	M	V	Totaal
< 20 jaar	0	0	0	0	0	0
20 tot 25 jaar	12	22	34	14	26	40
25 tot 30 jaar	131	77	208	140	79	219
30 tot 35 jaar	166	117	283	171	121	292
35 tot 45 jaar	454	375	829	466	398	864
45 tot 55 jaar	320	281	601	324	256	580
55 jaar >	152	68	220	147	67	214
Totaal	1.235	940	2.175	1.262	947	2.209

Bij Kempen is het percentage 45-plussers relatief het laagst (24% van de medewerkers); bij alle andere bedrijfsonderdelen ligt dit percentage boven de 40%. Een soortgelijk verschil zien we ten aanzien van het percentage vrouwen. Bij Kempen bedraagt dat 30%, bij andere bedrijfsonderdelen 42% tot 47%.

Ruim 37% van de medewerkers is korter dan 5 jaar in dienst. Dit percentage is gedaald ten opzichte van 2010, toen was 42,4% van de medewerkers korter dan 5 jaar in dienst. Bijna 9% van de medewerkers heeft een dienstverband langer dan 25 jaar. Er zijn echter duidelijke verschillen tussen bedrijfsonderdelen. Zo heeft bijvoorbeeld 12% van de Van Lanschot Nederland werknemers een dienstverband langer dan 25 jaar terwijl bij de dochterondernemingen de meeste dienstverbanden tussen de 5 en 15 jaar liggen.

Ook ten aanzien van full-time en part-time werken wijkt Van Lanschot Nederland af. Slechts de helft van de medewerkers (49,9%) heeft een full-time dienstverband. Bij de dochterondernemingen ligt dit op bijna 100%. Dit grote verschil hangt

samen met het hoge percentage administratieve functies in de back office binnen Van Lanschot Nederland. Deze functies, die bij de dochterondernemingen veel minder voorkomen, zijn relatief gemakkelijk in deeltijd te vervullen. Bij Kempen & Co worden de back office functies bovendien veelal door mannen vervuld die over het algemeen full-time werken, dit in tegenstelling tot Van Lanschot Nederland waar vrouwen het merendeel van de back office functies part-time vervullen.

Beëindiging dienstverband

In 2011 heeft 8,7% van de medewerkers de bank verlaten (189 medewerkers). Dit is een daling ten opzichte van het voorgaande jaar. In 2010 zijn 233 medewerkers uit dienst getreden (10,5% van de medewerkers). De afname van de uitstroom is mede te verklaren door het feit dat minder medewerkers van baan wisselden als gevolg van de slechte arbeidsmarkt.

Beëindiging dienstverband	2011		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	189	8,7%	233	10,5%

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2011 licht gestegen, van 3,2% in 2010 naar 3,4% in 2011. Dit cijfer komt redelijk overeen met andere banken. Indien we vergelijken tussen bedrijfsonderdelen valt op dat het verzuim bij Kempen relatief laag is (2,1%).

Indeling in salarisschalen

Binnen Van Lanschot Nederland⁷ is 14,7% van de mannelijke medewerkers ingedeeld in de salarisschalen 3 tot en met 6 en 58,3% in salarisschaal 7 tot en met 10. Zo'n 19% van de mannen is ingedeeld in de schalen 11 en hoger. Van de vrouwelijke medewerkers is 46,1% ingedeeld in de salarisschalen 3 tot en met 6 en 47,3% in salarisschaal 7 tot en met 10. Boven schaal 10 zit 4% van de vrouwen. In de categorie 'niet ingedeeld' (5,4% van alle medewerkers) zijn onder andere de Raad van Bestuur, de conerndirecteuren en medewerkers met een functiecontract opgenomen. Deze percentages wijken nauwelijks af van het voorafgaande jaar.

Duur dienstverbanden	2011				2010			
	M	V	Totaal	%	M	V	Totaal	%
< 5 jaar	503	303	806	37,1%	585	352	937	42,4%
5 tot 10 jaar	262	166	428	19,7%	208	132	340	15,4%
10 tot 15 jaar	261	263	524	24,1%	255	275	530	24,0%
15 tot 20 jaar	57	79	136	6,2%	50	67	117	5,3%
20 tot 25 jaar	42	49	91	4,2%	50	58	108	4,9%
25 jaren >	110	80	190	8,7%	114	63	177	8,0%
Totaal	1.235	940	2.175	100%	1.262	947	2.209	100%

⁷ Doordat dochterondernemingen hun eigen salarisschalen hanteren of de lokale markt als uitgangspunt nemen is vergelijken tussen bedrijfsonderdelen moeilijk.

Indeling volgens salarisschalen *

	2011						2010					
	mannen		vrouwen		Totaal		mannen		vrouwen		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Niet ingedeeld	62	8,0%	17	2,4%	79	5,4%	48	6,0%	10	1,4%	58	3,9%
3	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
4	17	2,2%	44	6,3%	61	4,1%	20	2,5%	49	7,0%	69	4,6%
5	37	4,8%	74	10,6%	111	7,5%	34	4,3%	75	10,7%	109	7,3%
6	60	7,7%	203	29,1%	263	17,9%	64	8,0%	217	30,9%	281	18,7%
7	69	8,9%	136	19,5%	205	13,9%	65	8,2%	121	17,2%	186	12,4%
8	69	8,9%	63	9,0%	132	9,0%	74	9,3%	65	9,3%	139	9,3%
9	148	19,1%	76	10,9%	224	15,2%	162	20,3%	79	11,3%	241	16,1%
10	166	21,4%	55	7,9%	221	15,0%	171	21,5%	52	7,4%	223	14,9%
>10	147	19,0%	28	4,0%	175	11,9%	159	19,9%	34	4,8%	193	12,9%
Totaal	775	100%	697	100%	1.472	100%	797	100%	702	100%	1.499	100%

* Alleen voor Van Lanschot Nederland, exclusief medewerkers Van Lanschot Private Office

Voor meer kengetallen met betrekking tot medewerkers zie ook de website van Van Lanschot.

3.2 VERBETERINITIATIEVEN

Onze kernwaarden – gedreven, betrokken, onafhankelijk en deskundig – zijn de uitgangspunten bij alles wat we dagelijks doen. In 2010 hebben we het werken en denken vanuit onze kernwaarden vormgegeven en de wijze waarop we beoordelen en belonen hierop aan laten sluiten. In 2011 was het doel iedereen een stap verder te laten zetten.

Hiertoe werden medewerkers uitgedaagd om verbeterinitiatieven aan te dragen, waarvoor zij zich samen met hun team willen inzetten. Door op deze manier gebruik te maken van de betrokkenheid en ideeën van medewerkers, streven we er op alle niveaus naar de ambitie van Van Lanschot om de beste private bank van Nederland en België te worden waar te maken.

Uiteindelijk zijn er 135 initiatieven aangemeld, waarvan er veel over de grenzen van de eigen afdeling heen reiken. Dankzij deze nieuwe aanpak zijn medewerkers zich bovendien bewuster geworden van hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de invulling van de kernwaarden in de praktijk.

Van Lanschot 360 graden-feedback

De Van Lanschot 360 graden-feedback, die medewerkers in de gelegenheid stelt elkaar feedback te geven over het functioneren, werd in 2011 voor de tweede keer uitgezet. Ditmaal werden ook twee vragen toegevoegd over Cliëntbelang Centraal. In het verslagjaar zijn 1.415 feedbackrondes aangevraagd en geaccordeerd. Van de 11.722 uitgezette feedbackverzoeken zijn er 10.634 ingevuld (90,7%).

Het is inmiddels duidelijk merkbaar dat de feedbackrapporten managers en medewerkers helpen om beter met elkaar in gesprek te komen over hun persoonlijke ontwikkeling. Binnen Kempen & Co is de 360 graden-feedback reeds een aantal jaren in gebruik met een frequentie van eens in de anderhalf jaar.

Eerste medewerkersonderzoek

In juni 2011 is het eerste bankbrede medewerkersonderzoek van Van Lanschot gehouden. Ruim 86 procent van de medewerkers heeft de zeventig vragen beantwoord. Deze hoge response is een goede indicatie voor de grote betrokkenheid van onze medewerkers.

Eenzijds laten de uitkomsten van het medewerkersonderzoek zien dat de medewerkers trots zijn op 'hun' bank: 'Van Lanschot is een mooi merk met zeer aansprekende klanten' en 'Een betrouwbare bank met goede mores'. Ook de waardering voor elkaar is groot: 'Leuke collega's' en 'goede sfeer' zijn slechts enkele reacties. Anderzijds geven medewerkers ook duidelijke verbeterpunten aan. De belangrijkste zijn samen te vatten in vier thema's (bankbreed en op afdelings- of kantoor niveau): administratieve processen, IT, erkenning, waardering en beloning, en de verbinding tussen de Raad van Bestuur en medewerkers.

Leidinggevenden hebben het onderzoeksrapport met hun medewerkers besproken én gaan ermee aan de slag, bijvoorbeeld in een afdelingsworkshop. De meer bankbrede thema's zullen – via de speciaal hiervoor opgezette nieuwsbrief 'Inzicht' – regelmatig worden gedeeld met alle medewerkers, met name om zichtbaar te maken welke resultaten er zijn geboekt.

3.3 INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS⁸

In een kennisintensieve organisatie als Van Lanschot, is het van belang om zowel tijd als geld te investeren in de deskundigheid van medewerkers. In 2011 werd het opleidingsbudget vastgesteld op € 3,4 miljoen. In totaal is € 3,8 miljoen besteed. De overschrijding van het budget komt met name voort uit extra kosten voor de ontwikkeling van Performance Management.

⁸ Deze paragraaf beschrijft voornamelijk Van Lanschot Nederland. Binnen Kempen & Co zijn over 2011 geen significante wijzigingen aangebracht in het opleidingscurriculum. De opleidingskosten bij Kempen & Co over 2011 bedroegen gemiddeld 2,9 % van de loonsom (€ 0,9 miljoen). In zowel België als bij IPB bedroegen de opleidingskosten € 0,1 miljoen.

Kosten en uren opleidingen						
Aantal deelnemers	2011			2010		
	1.825			1.622		
Overzicht uren individueel en collectief	Bijeenkomsten	Zelfstudie	E-learning	Bijeenkomsten	Zelfstudie	E-learning
Kennis	26.633	4.643	0	20.793	3.056	0
Vaardigheden	9.940	0	0	11.019	0	0
Coaching	316	0	0	269	0	0
Totaal aantal uren individueel en collectief	36.889	4.643	0	32.081	3.056	0
Totale kosten individueel en collectief	€3.411.859*			€ 2.027.697*		

*Exclusief kosten Performance Management

In bovenstaande tabel zijn de kosten weergegeven exclusief de kosten voor Performance Management.

Vakbekwaamheid

In 2010 is een start gemaakt met het vakbekwaamheidsprogramma voor Private en Business Banking. In 2011 is daar een nieuwe opleiding aan toegevoegd: de Leergang Vermogensregie. Deze sluit geheel aan bij de manier waarop Van Lanschot zijn cliënten wil bedienen. In het verslagjaar zijn de verschillende kennismodules (fiscaal, juridisch, toekomstvoorzieningen, financieren en beleggen) van start gegaan. Inmiddels nemen 220 van de 378 bankers hieraan deel. Voor assistants private banking is dit jaar de Leergang DSI Financieel Adviseur aangeboden. In totaal hebben 146 assistants deze opleiding inmiddels afgerond.

Alle bankers volgden bovendien het verplichte Permanente Educatie (PE)-programma. Dit programma was gewijd aan de onderwerpen huwelijksvermogen & erfrecht, inkomstenbelasting, toekomstvoorzieningen, sparen & beleggen en integratie. Het vaktechnisch overleg (VTO), dat maandelijks op de kantoren wordt gehouden, is in 2011 verplicht gesteld. Bankers zijn op deze manier altijd snel op de hoogte van actualiteiten. Bankers en assistants hebben zich in trainingen bovendien verdiept in twee belangrijke klantzorgonderwerpen: customer due diligence (CDD) en het risicoprofiel effecten (RPE) in combinatie met het oefenen van gespreksvaardigheden.

Ook voor de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de concerndirecteuren is in 2011 een speciaal PE-programma ontwikkeld. Tijdens de twee bijeenkomsten in 2011 ging de RvB/RvC in op de onderwerpen compliance en Basel III. De concerndirecteuren kwamen vier keer bijeen en besteedden aandacht aan compliance, vermogensbeheer/-regie, klantzorg en de kijk op Van Lanschot door een analist.

PD-programma voor talenten

Bij ons talentontwikkelingsprogramma ligt het accent op professional development (PD) en het traineeship. Het driejarig PD-traject is onderverdeeld in jaargangen. Per jaargang is een duidelijke focus aangebracht en zijn activiteiten ontwikkeld die hierbij aansluiten. Doel is het versnellen van de professionele en persoonlijke groei van de PD-deelnemers. Daarbij is ook meer nadruk gelegd op het voorbeeldgedrag van de PD-deelnemers voor de organisatie.

In 2011 hebben dertien PD'ers een stap gezet naar een andere functie binnen Van Lanschot. In 2011 zijn vijftien nieuwe PD-deelnemers geselecteerd. De totale groep bestaat nu uit veertig PD'ers.

Traineesprogramma voor jong talent

Ook in 2011 is een aantal jonge talenten (trainees) gestart met het Financial Management Traineeship. De trainees volgen een vijftien maanden durend opleidingsprogramma, inclusief vier stages op verschillende afdelingen. Daarnaast is in het najaar het Traineeship voor Private & Business Banking van start gegaan. Tien trainees volgen inmiddels een eigen ontwikkelingstraject.

Binnen Kempen & Co gaat het Traineeship inmiddels haar 4e jaar in. Er zijn 6 backoffice- en 3 commerciële trainees in dienst. Het Traineeship kent een duur van 2 jaar, waarbij iedere 6 maanden ervaring wordt opgedaan op een andere afdeling.

Managers en nieuwe medewerkers

Tot slot hebben we ook geïnvesteerd in het management en in nieuwe medewerkers. Voor de eerste groep is een serie workshops ontwikkeld die ingaat op de HR-taken van leidinggevendenden. Het merendeel van deze workshops wordt gegeven door interne experts. Een externe partij verzorgt de vaardigheidstrainingen, waaronder gesprekstechnieken. Nieuwe medewerkers bieden wij het (herziene) introductieprogramma aan. Zij kunnen daarnaast twee keer per jaar deelnemen aan een strategiedag waarin de strategie en kernwaarden van Van Lanschot worden toegelicht. Wie dat wil, kan een korte e-learningmodule volgen met een introductie van Van Lanschot en zijn geschiedenis. Daarnaast zijn we gestart met de ontwikkeling van de Van Lanschot Academie. Dit wordt het opleidingshuis van Van Lanschot voor alle medewerkers.

3.4 BEOORDELEN EN BELONEN

In 2011 heeft Van Lanschot met meer regelmaat aandacht besteed aan de beoordelingscyclus. Om een meer consistente manier van beoordelen binnen de bank te waarborgen, is halverwege het jaar het functioneren van alle medewerkers besproken in de verschillende managementteams.

Dit helpt leidinggevend en bovendien om bij beoordelingen hun onafhankelijkheid te bewaren. Omdat nog een half jaar in het vooruitzicht lag, is direct besproken welke ontwikkeling van individuele medewerkers of teams noodzakelijk is om de performance te verbeteren of vast te houden.

Alle leidinggevend en hebben meer inzicht gekregen in de impact van het geven van een beoordeling. Daarnaast zijn voor leidinggevend en workshops over HR-taken ontwikkeld. De fairness van een individuele beoordeling ten opzichte van collega's en voorgaande jaren moet voor een medewerker logisch en duidelijk zijn. Alleen met deze onafhankelijkheid vergroten wij de betrokkenheid van onze medewerkers.

In 2011 is het beloningsbeleid, zowel voor Van Lanschot als ook voor Kempen aangepast om te voldoen aan nieuwe wetgeving (Regeling Beheerst Beloningsbeleid Wft). Deze aanpassing is een aanvulling op het beloningsbeleid dat in 2010 is geïmplementeerd en dat geldt voor een selecte groep medewerkers die het risicoprofiel van Van Lanschot in materiële zin kunnen beïnvloeden (Identified Staff).

Het gedrag van onze medewerkers is een van de belangrijkste punten waarop wij medewerkers beoordelen. Om meer sturing aan gedrag te geven, is Van Lanschot gestart met de implementatie van een aangepaste gedragscode in het kader van cliëntbelang centraal.

Beloningsbeleid voor Raad van Bestuur

Het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur is in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 6 mei 2010 vastgesteld en met terugwerkende kracht per 1 januari 2010 ingevoerd. In de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 11 mei 2011 is op grond van nieuwe regelgeving de beloningsstructuur aangepast.

Voor het beloningsbeleid zijn onder meer de volgende uitgangspunten gehanteerd. Het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur moet:

- in lijn zijn met de strategie en risicobereidheid, doelstellingen en waarden van de bank;
- rekening houden met de langetermijnbelangen van de bank;
- beheerst en duurzaam zijn en aandacht besteden aan cliëntgerichtheid;
- marktconform, maatschappelijk acceptabel, transparant en eenduidig uitlegbaar zijn;

- voldoen aan de principes die zijn opgenomen in de Code Banken en in de Nederlandse Corporate Governance Code en
- aansluiten bij de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011. Het beleid wordt iedere twee jaar herijkt.

Op basis van de bovenstaande uitgangspunten is het beloningspakket samengesteld uit drie onderdelen:

- Vast salaris
- Variabele beloning
- Secundaire arbeidsvoorwaarden

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beloning conform het beloningsbeleid (het vaste jaarsalaris en de variabele beloning bij een realisatie van de targets 'onder at target', 'at target' en 'maximaal', uitgedrukt in een percentage van het vaste salaris). Met deze tabel wordt inzicht gegeven in de scenarioanalyse conform bestpracticebepaling II.2.1 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

Vast salaris

Het vaste salaris wordt in beginsel eenmaal in de twee jaar aangepast op basis van een aantal factoren: de ontwikkeling en prestaties van de onderneming, de ontwikkeling en prestaties van de bestuurders, de ontwikkeling van de beloningsverhouding van de relevante omgeving van de bank en de ontwikkeling van de CPI-index.

De variabele beloning

Van de eventueel toe te kennen variabele beloning zal 60% in certificaten van gewone aandelen A Van Lanschot (hierna aandelen) en 40% in contanten worden uitbetaald. De totale variabele beloning is voor 40% onvoorwaardelijk (het contante deel) en voor 60% voorwaardelijk (het deel in aandelen).

Na drie jaar worden de aandelen onvoorwaardelijk, indien:

- de financiële toestand van de organisatie in het jaar van uitgestelde betaling dat toelaat;
- de genomen risico's zijn hertoetst en er zich geen materiële onverwachte of niet ingecalculerde risico's hebben voorgedaan; en
- de ontvanger van de beloning zijn dienstverband met Van Lanschot niet heeft opgezegd.

Afhankelijk van de realisatie van de voorwaarden kan de variabele beloning in de vorm van aandelen geheel of gedeeltelijk neerwaarts worden aangepast. Bij het onvoorwaardelijk worden van de aandelen (de betaling) mag een zodanig aantal aandelen worden verkocht als nodig is ter compensatie van het bedrag aan af te dragen loonbelasting.

Totaaloverzicht beloning (vast en variabel)

	Vast	Variabel				
		Onder at target	At target	Maximaal		
De heer Deckers	€ 650.000	0%	75%	€ 487.500	100%	€ 650.000
De heer Huisman	€ 425.000	0%	75%	€ 318.750	100%	€ 425.000
De heer Korthout	€ 425.000	0%	75%	€ 318.750	100%	€ 425.000
De heer Sevinga	€ 425.000	0%	75%	€ 318.750	100%	€ 425.000

Na betaling van de aandelen dienen deze nog minimaal twee jaar te worden aangehouden. In totaal is de periode waarna een lid van de Raad van Bestuur over de aandelen kan beschikken dus minimaal vijf jaar.

Performance 'onder at target' leidt niet tot variabele beloning. Het is een voorwaarde voor de toekenning van de eventuele variabele beloning dat Van Lanschot winst maakt.

De jaarlijkse doelstellingen liggen in lijn met de strategie en hebben een verhouding van 60% financieel en 40% niet-financieel. Elke vooraf gestelde doelstelling krijgt een eigen wegging. Financiële doelstellingen zijn onder meer kapitaalratio's, winst, het behoud van een solide positie van de bank, marktaandeel en een acceptabel risicoprofiel.

Bij de niet-financiële doelstellingen kan onderscheid gemaakt worden in cliënten (o.a. cliënttevredenheid verbeteren en producten en diensten vereenvoudigen), medewerkers (o.a. investeren in de vakbekwaamheid van medewerkers en follow-up van de resultaten van het medewerkersonderzoek) en toezicht-houders (o.a. behalen zorgplichtdoelstellingen).

De gestelde doelstellingen gelden voor alle bestuursleden, maar de wegingsfactoren kunnen per bestuurslid verschillen.

De Remuneratiecommissie beoordeelt jaarlijks achteraf de mate waarin aan de doelstellingen is voldaan. Per doelstelling geeft zij een gewogen oordeel over de realisatie. Afhankelijk van de mate van realisatie van de doelstellingen boven at target, kent de Remuneratiecommissie een percentage tussen 75% en 100% van het individuele vaste salaris toe. Bovendien wordt jaarlijks een billijkheidstoets uitgevoerd op de langetermijndoelstellingen van de leden van de Raad van Bestuur. Hiermee wordt getoetst of de realisatie van de jaarlijkse vastgestelde individuele doelstellingen over een periode van vijf jaar ook heeft geleid tot de realisatie van de vooraf geformuleerde criteria voor de lange termijn van de bank. Op basis van de uitkomsten van deze toets kan de variabele beloning neerwaarts worden bijgesteld.

De Remuneratiecommissie consulteert de voorzitters van de Audit- & Compliancecommissie en de Risicocommissie bij de vaststelling van de jaarlijkse doelstellingen van de leden van de Raad van Bestuur en het vormen van een oordeel over de realisatie van de doelstellingen door de leden van de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen stelt op voorstel van de Remuneratiecommissie uiteindelijk de doelstellingen en de realisatie daarvan vast. De financiële doelstellingen zijn goed meetbaar en verifieerbaar voor de accountant.

Pensioenregeling en overige emolumenten

De leden van de Raad van Bestuur ontvangen een pensioendotatie. De pensioendotatie is in 2010 voor de voorzitter neerwaarts aangepast van 27% naar 23% en voor de leden van 27% naar 21% van het vaste jaarsalaris. De bestuurders zijn zelf verantwoordelijk voor hun pensioenvoorziening. Ook de dotatie om een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten, is neerwaarts aangepast: van 3,33% naar 2,82% (voorzitter) en 2,59% (leden) van het vaste jaarsalaris. In absolute zin bleven de beide dotaties gelijk.

Met de leden van de Raad van Bestuur zijn geen regelingen overeengekomen voor het vervroegd uittreden. De vergoedingen bij ontslag zijn in lijn met de Nederlandse Corporate Governance Code en de Code Banken en bedragen maximaal één jaarsalaris (= bruto vast jaarsalaris).

De overige arbeidsvoorwaarden van de leden van de Raad van Bestuur passen in het pakket dat in het bankwezen gebruikelijk is: dezelfde kortingen op bankproducten die voor personeelsleden gelden en deelname aan de collectieve ziektekostenverzekering voor personeelsleden. Ten slotte stelt Van Lanschot een auto met chauffeur ter beschikking en verstrekt zij jaarlijks een netto-onkostenvergoeding van € 5.160,- aan de leden van de Raad van Bestuur.

Uitbetaling

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het vaste salaris over de afgelopen vier jaar.

Vaste salarissen	2011	2010	2009*	2008
De heer Deckers	€ 650.000	€ 650.000	€ 550.000	€ 550.000
De heer Huisman**	€ 425.000	€ 389.583	–	–
De heer Korthout***	€ 425.000	€ 106.250	–	–
De heer Sevinga	€ 425.000	€ 425.000	€ 330.000	€ 330.000

* De leden van de Raad van Bestuur hebben in het kader van de maatregelen om de kosten te beheersen hun salaris in 2009 eenmalig teruggebracht naar respectievelijk € 500.000,- (Deckers) en € 300.000,- (Sevinga).

** Het dienstverband van de heer Huisman is aangevangen per 1 februari 2010.

*** Het dienstverband van de heer Korthout is aangevangen per 1 oktober 2010.

De variabele beloning van de leden van de Raad van Bestuur over de afgelopen vier jaar ziet er als volgt uit:

Variabele beloning	2011	2010	2009	2008
De heer Deckers	€ 0	€ 515.125	€ 0	€ 176.000
De heer Huisman	€ 0	€ 319.945	–	–
De heer Korthout	€ 0	–*	–	–
De heer Sevinga	€ 0	€ 349.563	€ 0	€ 79.440

* De heer Korthout heeft een contractueel overeengekomen vergoeding van € 300.000,- ontvangen ter compensatie van de bij zijn vorige werkgever gederfde inkomsten uit hoofde van zijn variabele beloning over 2010.

Vanaf 2008 hebben de leden van de Raad van Bestuur de in onderstaande tabel vermelde overige vergoedingen ontvangen. Hierin zijn opgenomen de pensioendotatie, de dotatie voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de netto-onkostenvergoeding.

Overige vergoedingen	2011	2010	2009	2008
De heer Deckers	€ 172.990	€ 172.990	€ 171.975	€ 171.975
De heer Huisman	€ 105.418	€ 97.063	–	–
De heer Korthout	€ 105.418	€ 26.354	–	–
De heer Sevinga	€ 105.418	€ 105.418	€ 105.249	€ 105.249

Voor een uitgebreide schematische weergave van de totale beloning, het vaste salaris, de variabele beloning, het pensioen en de (toegezegde) aandelen en opties verwijzen wij naar de paragraaf Bezoldiging Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen op pagina 180 van de jaarrekening 2011.

Er zijn gedurende 2011 geen vertrek- of andere bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuurders betaald.

Veranderingen in beloningsstructuur 2012

In 2011 is de structuur van het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur aangepast om te voldoen aan de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011 die door De Nederlandsche Bank is vastgesteld.

Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen besloten om de frequentie waarin het beloningsbeleid wordt getoetst en het vaste salaris kan worden aangepast, te wijzigen in eens in de vier in plaats van eens in de twee jaar. De Raad van Commissarissen is dan wel bevoegd om gedurende deze periode (voor zover noodzakelijk) het vaste salaris te indexeren op basis van objectieve factoren.

3.5 PENSIOENFONDS⁹

Binnen Van Lanschot is in 2011 hard gewerkt aan een nieuwe pensioenregeling die beter aansluit bij de huidige tijd. De regeling behelst een middelloonregeling tot aan een grensbedrag (€ 49.297). Daarboven wordt pensioen opgebouwd op basis van een beschikbare premieregeling.

Medewerkers krijgen zo zelf de mogelijkheid om voor hun pensioen te zorgen. De nieuwe regeling is in goed overleg met zowel het pensioenfonds als de ondernemingsraad tot stand gekomen en geldt voor alle medewerkers.

De financiering van de nieuwe pensioenregeling verschilt van die van de oude regelingen. Van Lanschot betaalt jaarlijks een premie, die kan oplopen tot 30%, maar de bijstortverplichting vervalt. De pensioenlasten hebben in 2011 een stijging laten zien van € 2,1 miljoen. Dit werd veroorzaakt door de lage rentestand en de toegenomen levensverwachtingen. Daarnaast is in 2011 de pensioenregeling van Van Lanschot gewijzigd en heeft een bijstorting plaatsgevonden in het kader van het herstelplan 2009. Eind 2012 en 2013 zal onder voorwaarden de resterende storting worden voldaan indien er nog sprake is van een dekkingstekort.

3.6 OVERLEG MET DE ONDERNEMINGSRAAD

In 2011 stond een aantal instemmings- en adviesaanvragen op de agenda van de ondernemingsraad. De aanvragen werden vaak in kleine groepjes voorbereid. Belangrijke adviesaanvragen hadden betrekking op VIPinvest, functiecontracten en de aanpassingen binnen de afdelingen Marketing & Communicatie en Compliance. Daarnaast is met de ondernemingsraad gesproken over de invulling van het beloningsbeleid, de evaluatie van het beloningsbeleid over 2010 en de pensioenregeling. In 2011 heeft de ondernemingsraad ook aandacht besteed aan het medewerkersonderzoek en de acties die hieruit voortvloeien.

⁹ Deze paragraaf beschrijft alleen Van Lanschot Nederland.

4. MILIEUZORG EN INKOOPEBELEID

De eigen milieu-impact van een zakelijke dienstverlener als Van Lanschot is per definitie relatief gering. Toch voelt Van Lanschot zich ook hiervoor nadrukkelijk verantwoordelijk. In afgelopen jaren hebben we dan ook veel werk verzet om de ecologische footprint van de bank te verlagen. En in 2011 hebben we key performance indicators (KPI's) voor milieuzorg vastgesteld (papier en energie).

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Energieverbruik (mln Kwh)	13,3	13,7	✓	9,1	9,4	3,4	3,5	0,83	0,83	–	–
Aandeel groene stroom (%)	96	70		100	100	100	0	33	33	–	–
Aardgasverbruik (m³)	696.467	721.538		586.291	612.765	19.289	24.334	90.887	84.439	–	–
Waterverbruik (m³)	18.052	19.945		14.092	16.400	2.685	2.456	1.275	1.089	–	–
Papiergebruik (kg)	230.019	287.188	✓	198.583	256.586	16.584	16.260	14.852	14.342	–	–
Papier recycling (kg)	192.450	196.457		174.786	179.823	12.090	10.850	5.574	5.784	–	–
Afval (kg)	219.885	217.724		125.541	133.835	94.344	83.889	–	–	–	–
Leasewagens A/B/C Label (% van totaal)	86	76		93	81	74,7	73	75	61	–	–
Leasewagen-kilometers (mln)	15,4	15,6		10,4	10,2	2,3	2,8	2,7	2,6	–	–

4.1 MILIEUZORG

Voor Van Lanschot kent milieuzorg twee richtingen. Allereerst richten wij ons op de eigen organisatie: Wat kan daarin worden verbeterd? Daarnaast richten wij ons op de individuele werknemers. Hierbij draait het onder meer om het bewustmaken van het eigen gedrag in relatie tot de leef- en werkomgeving. Om dit te realiseren heeft Van Lanschot in 2008 een zogenaamd GreenTeam ingesteld. Dit team, bestaande uit medewerkers van de afdelingen Inkoop, Facility Management, IT en Verantwoord Ondernemen, heeft zich ook in 2011 gebogen over potentiële milieuverbeteringen. Bij Kempen is milieuzorg en inkoop belegd bij Facility Management.

AAFM FACILITY MANAGEMENT

Van Lanschot heeft het management van zijn facilitaire diensten uitbesteed aan AAFM Facility Management, een gespecialiseerd bedrijfsonderdeel van Asito Dienstengroep (ADG). De uitbesteding betreft onder meer afvalbeheer, automatenvoorziening, beveiliging, energiebeheer, gebouwenonderhoud, kantoorbenodigdheden, meubilair, parkeervoorzieningen, repro/afdrukken, schoonmaak, verhuizen/huisvesten en wagenparkbeheer. Via de uitbesteding van deze diensten aan één gespecialiseerde partij heeft Van Lanschot zijn grip op de sociale en milieu-impact van deze diensten verder weten te vergroten, onder andere omdat AAFM Facility Management een eigen duurzaamheidsbeleid heeft geformuleerd (www.aa-fm.com).

4.1.1 Resultaten in 2011

De belangrijkste resultaten ten aanzien van milieuzorg voor 2011 worden hieronder vermeld.

Elektriciteitsverbruik

Het elektriciteitsverbruik van Van Lanschot daalde in 2011 met circa 3% naar 13,3 miljoen Kwh. Hiervan is inmiddels 96% groene stroom. Van Lanschot Nederland koopt zijn elektriciteit sinds enkele jaren 100% groen in. In 2011 is ook Kempen volledig overgegaan op groene stroom. België koopt 33% groen in.

Eind 2011 is het energieverbruik van Van Lanschot tot KPI gemaakt. Dit betekent dat we er de komende tijd nog actiever op gaan sturen en er ook over zullen rapporteren. Hierbij zal de focus vooral op Van Lanschot in Nederland liggen omdat dit onderdeel verantwoordelijk is voor 68% van al het gebruik (Kempen 26% en België 6%).

In november 2010 heeft Van Lanschot het Bossche Energieconvenant mede ondertekend. De deelnemers aan het convenant willen elkaar stimuleren om energie te besparen en meer duurzame energie op te wekken, onder andere door voorbeelden te realiseren en door ervaringen met energiebesparing uit te wisselen. Met de ondertekening van dit convenant heeft Van Lanschot zich gecommitteerd om zijn energieverbruik in Den Bosch de komende drie jaar (2011-2013) met minimaal 5% te reduceren ten opzichte van het verbruik in 2009. Gedurende 2011 zijn er verschillende concrete stappen gezet om deze doelstelling te realiseren. Zo heeft er een herschikking van kantoorruimte plaatsgevonden waardoor een pand kon worden gesloten en is er op verschillende plaatsen inmiddels energiezuinige verlichting met sensoren.

Gasverbruik

Het totale gasverbruik van Van Lanschot (bijna 700.000 m³) wordt vooral veroorzaakt door Van Lanschot in Nederland (84%). De acht Belgische kantoren maken 13% van het totale verbruik uit en Kempen slechts 3%. Het lage percentage voor Kempen hangt samen met de Amsterdamse stadsverwarming; alleen als die uitvalt verbruikt Kempen gas. Op basis van voorlopige cijfers (de definitieve afrekeningen over 2011 zijn nog niet bekend) daalde het totale gasverbruik van Van Lanschot in 2011 met 3,5%. Deze daling hangt voor een belangrijk deel samen met het relatief geringe aantal koude dagen in 2011.

De CO₂-uitstoot als gevolg van het aardgasgebruik door Van Lanschot Nederland wordt sinds 2011 gecompenseerd met vrijwillige emissiereductie-units, afkomstig uit emissiereducerende projecten.

In 2011 is van verschillende panden van Van Lanschot een energiescan gemaakt. Hiermee kregen we een beeld van de huidige energieprestaties van de Van Lanschot-panden, de zogeheten EPA-U's. De uitkomsten van de energiescans gaven aanleiding voor enkele verbeteringen. Zo werd in een van de panden de cv-installatie vervangen door een zuinigere variant en werd in een ander pand het gebouwbeheersysteem vervangen, waardoor de energiehuishouding beter te regelen is.

Wagenpark

Het totale aantal leaseauto's van Van Lanschot lag eind 2011 ruim 8% lager (478 auto's) dan ultimo 2010. Gezamenlijk reden deze auto's 15,4 miljoen kilometer: ruim 1% minder dan in 2010). Sinds 2006 wordt het wagenpark van Van Lanschot Nederland 'vergroend' door alleen voertuigen met een energielabel A, B of C in te zetten. Per eind december 2011 had 86% van alle leaseauto's zo'n energielabel (2010: 76%). Daarnaast neemt Van Lanschot deel aan een greenleaseconcept, waarbij de CO₂-uitstoot van het aantal getankte liters wordt gecompenseerd door de aanplant van bomen.

KANTOORPAND KEMPEN KRIJGT EERSTE BREEAM-NL CERTIFICAAT

Het kantoor van Kempen (WTC Amsterdam) kreeg in september 2011 als eerste kantoorgebouw in Nederland het BREEAM-NL voor Bestaande Bouw en Gebruik-certificaat¹⁰. Dit betekent dat zowel het gebouw zelf als ook het beheer ervan voldoen aan door BREEAM-NL gestelde duurzaamheidseisen. Deze eisen beslaan negen aandachtsgebieden: management (o.a. milieuzorgsysteem), materiaalgebruik, transport (o.a. bereikbaarheid, ligging ten opzichte van openbaar vervoer), afval, watergebruik, energieverbruik, welzijn & gezondheid (o.a. lichtinval, temperatuur, ventilatie), vervuiling en landgebruik & ecologie.

Het behalen van dit certificaat is niet het einddoel. Het doel van het BREEAM-certificaat is om het gebouw in zijn gebruiksfase te volgen, de duurzaamheidsprestaties ervan te kunnen beoordelen en deze te kunnen blijven verbeteren.

ENERGIELABEL

Het energielabel voor personenauto's geeft informatie over het brandstofverbruik, de zuinigheidscategorie en de CO₂-uitstoot van de auto. Het energielabel, ingevoerd om het gebruik van energiezuinige auto's te stimuleren, laat ook zien hoeveel een nieuwe auto aan brandstof verbruikt in vergelijking met auto's uit dezelfde klasse. Hiervoor worden de letters A tot en met G gebruikt. Auto's met het label A (donkergroen) zijn minstens 20% zuiniger dan een gemiddelde auto in diezelfde klasse. Auto's met B- en C-labels zijn respectievelijk 10 tot 20% en 0 tot 10% zuiniger. Auto's met labels D tot en met G zijn minder zuinig dan een gemiddelde auto in diezelfde klasse (www.energielabelhulp.nl).

Mobiliteit

Eind 2010 voerde Van Lanschot in Brabant – in samenwerking met BRAMM (www.bramm.nl) – een mobiliteitsonderzoek uit in de vorm van een mobiliteitsscan. Dit heeft een schat aan informatie opgeleverd over het reisgedrag van de medewerkers. De resultaten van de scan hebben we in 2011 gebruikt in vijf mobiliteitsprojecten. Deze projecten moeten medewerkers bewuster maken van de kosten (in brede zin) van mobiliteit, hen prikkelen hierin keuzes te maken en het gebruik van openbaar vervoer stimuleren.

Deze laatste doelstelling heeft als prettige bijkomstigheid dat de reistijd efficiënter kan worden benut en dat er tegelijkertijd een bijdrage wordt geleverd aan de vermindering van de CO₂-uitstoot. Een overzicht van de vijf mobiliteitsprojecten.

Proef met NS-Business Card (voor zakelijke reizen): vanaf 1 april 2011 hebben 156 leaserijders een gratis NS-Business Card ontvangen die zij kunnen gebruiken voor zakelijke treinreizen. Zo willen we ontdekken of we het zakelijk reizen met de trein kunnen stimuleren door het vooral gemakkelijk te maken. De NS-Business Card is ook geldig voor de OV-fiets, de NS-scooter en de treintaxi. Eind 2011 hadden bijna honderd medewerkers (63% van de deelnemers) aangegeven geïnteresseerd te zijn en de gebruikers-overeenkomst voor de kaart geaccepteerd. Van deze groep hebben 37 medewerkers (38%) de kaart inmiddels een of meerdere keren gebruikt. Samen reisden zij ruim 16.000 kilometer. In 2012 zullen we deze proef voortzetten voor alle leaserijders.

Proef met elektrische fietsen (voor woon-werkverkeer): in de zomer van 2011 hebben twintig medewerkers in Den Bosch deelgenomen aan een proef met gratis elektrische fietsen, met name bedoeld voor het woon-werkverkeer. Het animo voor deze proef, vooral bedoeld voor medewerkers die binnen 20 kilometer van kantoor wonen en nu nog met de auto komen, was groot. Uit een kleine evaluatie bleek dat enkele deelnemers de aanschaf van een elektrische fiets al langer overwogen en dat deze proef hen daarbij duidelijk heeft geholpen. Wij onderzoeken nog of en hoe wij een aantrekkelijk aanbod voor werknemers kunnen creëren (bijvoorbeeld elektrische fietsen aanschaffen via fiscale maatregelen of vakantiedagen).

10 BREEAM staat voor Building Research Establishment Environmental Assessment Method en is de leidende en wereldwijd meest gebruikte methode voor het bepalen van duurzaamheidsprestaties van gebouwen. Zie ook www.breeam.nl.

Mobiliteitsbudget voor leaserijders: vanaf 1 april 2011 kunnen leaserijders aan het eind van hun leasetermijn, in plaats van een nieuwe leaseauto (en eventueel NS-Business Card), kiezen voor een mobiliteitsbudget. Hiermee willen we medewerkers meer vrijheid maar ook meer verantwoordelijkheid geven. Alle kosten voor woon-werkverkeer en zakelijk reizen moeten immers uit dit budget worden bekostigd.

We stimuleren medewerkers zo om minder te gaan rijden (lagere brandstofkosten) of een zuinigere auto aan te schaffen. Van de 27 medewerkers die tussen 1 april en eind december voor de keuze stonden om een nieuwe leaseauto of een mobiliteitsbudget te nemen, kozen vijf medewerkers (19%) voor het budget.

Zakelijk NS-contract (woon-werkverkeer): eind 2011 heeft Van Lanschot een zakelijk contract gesloten met de Nederlandse Spoorwegen (NS). Dit is met name interessant voor medewerkers die vier of vijf dagen werken, geen lease-auto hebben en met de trein naar hun werk kunnen komen. Zij kunnen vanaf begin 2012 via hun werkgever met korting een NS-jaartrajectkaart aanvragen. Hierdoor zal de huidige woon-werktegemoeftoekomst voor een grotere groep medewerkers voldoende zijn. Bovendien nemen de administratieve handelingen voor medewerkers af en kent de kaart betere voorwaarden (onder andere de opzegtermijn).

Spitsmijden (www.spitsmijdeninbrabant.nl): Gedurende 2011 heeft Van Lanschot zijn medewerkers enkele malen aangespoord om deel te nemen aan Spitsmijden. Dit experiment van onder andere de provincie Noord-Brabant loopt tot voorjaar 2012.

Recycling Van Lanschot Nederland	2011		2010	
	kg	%	kg	%
<i>Gewicht in kilogrammen</i>				
Papier/Karton	28.119	8,5%	29.754	7,9%
Destra Data (papiervernietiging)	174.786	52,7%	179.823	48,0%
Totaal papier	202.905	61,2%	209.577	55,9%
GFT	2.990	0,9%	25.290	6,7%
Drinkbekers ^(a)	0	0,0%	6.000	1,6%
Totaal overige recycling	2.990	0,9%	31.290	8,4%
Totaal recycling	205.895	62,1%	240.867	64,3%
Afval				
<i>Gewicht in kilogrammen</i>				
Elektroschroot	199	0,1%	374	0,1%
Folie	204	0,1%	798	0,2%
Gevaarlijk afval	673	0,2%	291	0,1%
Glas	1.327	0,4%	1.352	0,4%
Hout	0	0,0%	398	0,1%
Kunststoffen (vanaf 2011 incl drinkbekers)	6.114	1,8%	–	–
Restafval ^(b)	117.024	35,3%	130.622	34,9%
Totaal afval	125.541	37,9%	133.835	35,7%
Totaal (recycling en afval)	331.436	100,0%	374.702	100,0%

(a) Het cijfer voor drinkbekers in 2010 is een schatting. Tot en met 2010 werden deze gerecycled. Vanaf 2011 niet meer.

(b) Het 2010 cijfer voor restafval is een herziening (aanpassing berekeningsmethode; oude cijfer was 129.122 kilo).

Papiergebruik in kilogrammen*	2011	2010
Commercieel drukwerk	16.020	24.016
Enveloppen	38.200	50.600
Etiketten	176	170
Overige (agenda's, draagtassen, ringbanden)	3.247	4.800
Plano blanco (Xerox)	90.250	109.400
Plano bedrukt	49.500	66.200
Sets/blocks	1.190	1.400
	198.538	256.586

* Cijfers betreffen Van Lanschot Nederland

Het idee van Spitsmijden is simpel: deelnemers aan het experiment krijgen een On Board Unit (OBU) in de auto en worden, na een testperiode, beloond als ze minder vaak dan voorheen met hun auto in de spits in de centra van 's-Hertogenbosch en Eindhoven rijden. Spitsmijders verdienen dus geld door vroeger of later op pad te gaan, af en toe een dag thuis te werken, te carpoolen, de motor te nemen, met het openbaar vervoer te reizen of de fiets te nemen. Het aantal Van Lanschotters dat deelneemt aan Spitsmijden is helaas gering gebleven.

Papier

Eind 2011 is het papiergebruik van Van Lanschot tot KPI gemaakt, omdat het als relatief hoog wordt ervaren. Dit betekent dat we er de komende tijd nog actiever op zullen gaan sturen.

Het papiergebruik van Van Lanschot nam in 2011 al met circa 20% af. Deels is dit terug te voeren op de economische situatie, deels op het steeds verder doorvoeren van dubbelzijdig printen, met name binnen Van Lanschot Nederland. Ook werden er eind 2011 enkele papierintensieve processen op het hoofdkantoor gedigitaliseerd.

Binnen Kempen wordt al zoveel mogelijk papierloos gewerkt en er wordt geprint met multifunctionele printers waar geen toner meer aan te pas komt.

In 2011 zijn verder diverse acties ingezet om het assortiment kantoorartikelen verder te verduurzamen. Inmiddels is 49% van alle ingekochte kantoorartikelen binnen Van Lanschot Nederland duurzaam.

Afval

De totale hoeveelheid afval van Van Lanschot steeg in 2011 met 1%. Er waren aanzienlijke verschillen tussen bedrijfsonderdelen. Zo daalde het aantal kilo's afval binnen Van Lanschot Nederland met 6% (onder andere door de sluiting van enkele kantoorpanden in Amstelveen, Amsterdam en Den Bosch) maar steeg het aantal kilo's bij Kempen (+12%, met name vanwege interne verbouwingen en een (geringe) stijging van het aantal medewerkers). Van Lanschot Nederland is in 2011 gestopt met het gescheiden afvoeren van gft-afval. De stroom gft-afval bleek niet omvangrijk genoeg om dit op rendabele wijze te doen.

EUREST

Voor zijn bedrijfsrestaurants en catering werkt Van Lanschot samen met Eurest, een specialist in bedrijfscatering. Eurest heeft een eigen beleid ten aanzien van verantwoord ondernemen geformuleerd. Dit beleid is gebaseerd op vijf pijlers: duurzame inkoop, welzijn, milieu, samenleving en medewerkers. Het duurzame cateringconcept van Eurest kent een praktische insteek met concrete acties die meetbaar zijn. Behalve het toevoegen van biologische en fairtrade producten aan het assortiment gaat het hier ook om afspraken over verpakkingen of het gebruik van energiezuinige keukenapparatuur (www.eurest.nl).

Catering

In 2010 is Van Lanschot in Nederland gestart met het Green-Restaurantconcept. Dit concept beslaat de volledige keten, van producent tot cliënt. Wij kijken dus niet alleen naar de duurzame verantwoordelijkheid van Eurest maar ook naar wat we de gasten van het bedrijfsrestaurant aanbieden. Gedurende 2011 hebben we het assortiment uitgebreid met meer biologische producten en gebruiken we steeds meer producten met keurmerken (bijvoorbeeld voor vis en koffie). Sinds 2010 werken we met de volgende keurmerken en producten: Marine Stewardship Council (MSC), Volière Eieren en Max Havelaar. Inmiddels is 15% van het assortiment duurzaam.

Postbezorging

Alle poststukken van Van Lanschot Nederland en Kempen worden CO₂-neutraal verzonden. Dit betekent dat de CO₂ die vrijkomt bij het verzenden van post en pakketten, wordt gecompenseerd door middel van internationale duurzaamheidsprojecten met de Gold Standard als keurmerk. In 2011 hebben we ook voor het eerst onze kerstkaart in digitale vorm verstuurd.

Automatisering

In 2011 is binnen Van Lanschot Nederland veel verouderde werkplekapparatuur vervangen (646 stuks hardware in totaal) voor nieuwe apparatuur die is voorzien van het Energy Star-keurmerk (www.energystar.gov). De oude hardware is via de stichting IT-Donations (www.itdonations.nl) afgevoerd en verwerkt. IT-Donations zorgt sinds 2010 voor de milieuvriendelijke afvoer en verwerking van oude IT-apparatuur en mobiele telefoons van Van Lanschot Nederland. De (financiële) restwaarde van de afgevoerde apparatuur wordt gedoneerd aan de stichting Giving Back (www.givingback.nl).

Deze stichting richt zich op talentvolle en ambitieuze scholieren die vanwege hun achtergrond minder perspectieven hebben om hun talenten te benutten. Zij doet dit door de scholieren te stimuleren en te begeleiden, zodat zij zich kunnen ontwikkelen tot succesvolle volwassenen in de Nederlandse samenleving, waardoor zij ook zelf een rolmodel worden voor hun omgeving.

4.2 INKOOPBELEID

Sinds 2009 houdt ook de afdeling Corporate Purchasing Management van Van Lanschot Nederland rekening met verantwoord ondernemen in het inkoopbeleid. Kortweg geldt dat de gestelde kaders voor onze bankrelaties ook gelden voor onze leveranciers. Om vast te kunnen stellen in hoeverre potentiële leveranciers voldoen aan de eisen, bevat het selectietraject een check op verantwoord ondernemen. De uitkomst hiervan weegt als selectiecriteria mee in de uiteindelijke leverancierskeuze. Ook in gesprekken met bestaande leveranciers is verantwoord ondernemen een agendapunt.

We hebben het streven om uitsluitend met op basis van het inkoopbeleid goedgekeurde leveranciers zaken te doen. Vandaar dat dit aspect zowel binnen inkoop- als contractmanagement aandacht krijgt.

Eind 2011 is besloten het inkoopproces anders te gaan structureren (meer clusteren van samenhangende inkoopactiviteiten), met name om synergiemogelijkheden en kwantumkortingen beter te benutten. Door het herstructureren van het inkoopbeleid zal de grip op verantwoord inkopen verder worden vergroot.

GOLD STANDARD – KEURMERK VOOR CO₂-REDUCTIE

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

5. MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING

Betrokkenheid is een van de kernwaarden van Van Lanschot. Deze betrokkenheid richt zich niet alleen op de cliënten, medewerkers en aandeelhouders van de bank maar ook op zijn (maatschappelijke) omgeving. Dit betekent dat wij behalve via financiële dienstverlening ook via sponsoring, donaties en maatschappelijke projecten een bijdrage willen leveren aan de wereld om ons heen.

Van Lanschot maakt expliciet onderscheid tussen sponsoring, donaties en de inzet (pro bono) van medewerkers voor maatschappelijke projecten.

5.1 SPONSORING

Bij sponsoring is er altijd sprake van een tegenprestatie door de ontvanger (bijvoorbeeld de vermelding van Van Lanschot in media-uitingen). Veel van onze sponsoringsprojecten hebben maatschappelijke componenten.

Kunst en cultuur

Van Lanschots verbondenheid met kunst gaat eeuwen terug. De familie Van Lanschot heeft zich altijd beziggehouden met het verzamelen van kunst. Deze passie voor kunst en cultuur blijkt ook uit onze sponsorprojecten.

- Kunstbeurs De PAN Amsterdam: deze nationale kunst- en antiekbeurs vindt jaarlijks plaats in november. Zie www.pan.nl.
- Nederlandse Bachvereniging: deze vereniging, het oudste ensemble voor oude muziek in Nederland, is voortdurend op zoek naar eigentijdse manieren om de muziek te presenteren. Daar ligt ook de overeenkomst met Van Lanschot: ook wij zijn steeds op zoek naar eigentijdse manieren om onze cliënten zo goed mogelijk te bedienen. Meer informatie: www.bachvereniging.nl.
- Liszt Concours: het Liszt Concours organiseert elk jaar een festival en elke drie jaar het Internationaal Franz Liszt Pianoconcours. De exclusieve aanpak, de uitgebreide carrièrebegeleiding én de vele internationale concertarrangementen voor de prijswinnaars geven het Liszt Concours een uniek karakter. Een karakter dat past bij Van Lanschot. Meer informatie op: www.liszt.nl.
- Vestingswerken Den Bosch: de gemeente 's-Hertogenbosch werkt al jaren aan het herstel en onderhoud van de eeuwenoude vestingwerken van de stad. De Bossche banken, waaronder Van Lanschot, steunen deze restauratie. Zie ook www.vestingstad.com.
- Geldmuseum Utrecht: het Geldmuseum vertoont interactieve, multimediale presentaties over geld en geldcultuur. Naast de vaste presentatie biedt het museum tijdelijke tentoonstellingen en educatieve programma's voor het basis- en voortgezet onderwijs. Ook beheert het museum een toonaangevende collectie munten en penningen en doet

het onderzoek op het gebied van numismatiek (muntkunde) en geldcultuur. Voor de ontwikkeling en organisatie van tentoonstellingen rond ingewikkelde financiële thema's heeft het Geldmuseum een speciaal fonds. Van Lanschot is een van de partijen die zich voor langere tijd heeft verbonden aan dit fonds. Meer informatie op www.geldmuseum.nl.

Sport

Van Lanschot sponsort verschillende sporten.

- Sinds 2004 sponsort Van Lanschot de golfsport. Zo zijn wij hoofdsponsor van het Van Lanschot Senior Open, de Nederlandse Golf Federatie, Maarten Lafeber, Golf Team Holland en de Professional Golfers Associatie Holland. Daarnaast sponsoren wij enkele competitieteams in de hoofdklasse. Als sponsor proberen wij ook hier verantwoord te ondernemen. Daarom zijn we vanaf 2010 maatregelen gaan nemen om het Van Lanschot Senior Open tot een van de meest verantwoorde golftoernooien van Europa te maken. Inmiddels staat het toernooi in de Sustainable Golf Index 2011 op een eerste plek binnen de Senior Tour en overall (gemeten over alle 72 evenementen in de European, Senior, Challenge and Ladies Tours) op een zesde positie. Voor meer informatie over de Sustainable Golf Index 2011 zie onder andere www.between-us.nl.
- Van Lanschot is tevens 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.
- Kempen & Co ondersteunt – naast diverse doelen op het gebied van cultuur en maatschappij – onder andere de Amsterdamse Studentenroeivereniging Nereus. De roeisport is een krachtige metafoor voor het dagelijks werk dat Kempen verricht. Het is topsport van wereldklasse. Het vereist veel focus op de prestatie, in een sterk internationaal, competitief speelveld. Alleen de eerste plaats telt.

Opleidingen en prijzen voor studenten

Van Lanschot heeft zijn naam verbonden aan verschillende opleidingen en studentenprijzen.

- De Academie voor Bedrijfsoverdracht: samen met Tias Nimbis is Van Lanschot begin 2010 de Academie voor Bedrijfsoverdracht gestart. Met deze opleiding – bedoeld voor opvolgers en

overdragers binnen en buiten het familiebedrijf – geven we actief invulling aan ‘De Volgende Generatie’ (zie kader) en voorzien we in een belangrijke maatschappelijke behoefte. De totale opleiding omvat 28 dagdelen en wordt verspreid gegeven over een periode van acht maanden. Zie ook www.tiasnimbas.edu/bedrijfsverdracht.

- Theo Kraan Award: Van Lanschot reikt jaarlijks de Theo Kraan Award uit aan de student die de beste afstudeerscriptie (master thesis) schrijft over een aan beleggen gerelateerd onderwerp.
- Van Lanschot Prize en Van Lanschot Scholarship: Van Lanschot en Tilburg University organiseren sinds 2006 jaarlijks een lezing op financieel-economisch gebied. De lezingen worden gehouden door internationaal vermaarde hoogleraren op financieel-economisch terrein. Op 20 juni 2011 verzorgde Maurice Obstfeld de lezing. Daarnaast werden op die dag weer de Van Lanschot Prize (beste masterscriptie op het gebied van financieel/monetair beleid en bankieren) en de Van Lanschot Scholarship (beste derdejaars bachelorstudent) uitgereikt. Met de Van Lanschot Lecture, Prize en Scholarship willen we een actieve bijdrage leveren aan de internationale economische oriëntatie van de Nederlandse politiek, het onderwijs en het bedrijfsleven. Zie ook www.uvt.nl.

5.2 DONATIES

Naast sponsoring doneert Van Lanschot ook gelden. Bij donaties is er in principe geen tegenprestatie van de ontvanger in het spel. Wij doneren via verschillende kanalen:

- Charitatieve donaties
Van Lanschot doneerde in 2011 aan verschillende maatschappelijke instellingen, bij voorkeur (maar niet alleen) aan instellingen die passen binnen het maatschappelijke thema ‘De Volgende Generatie’. Voor voorbeelden van donaties zie de volgende paragraaf.
- Goede Doelen Commissie
Veel medewerkers zijn buiten werktijd actief voor goede doelen. Via Van Lanschots Goede Doelen Commissie kunnen zij een aanvraag voor een donatie aan hun doel indienen. De Goede Doelen Commissie bestaat uit vijf medewerkers van Van Lanschot, onder wie de manager Verantwoord ondernemen en een vertegenwoordiger van de ondernemingsraad. Voor een overzicht van de in 2011 gesteunde doelen, zie de website van Van Lanschot.

DE VOLGENDE GENERATIE

Van Lanschot wil een maatschappelijk betrokken bank zijn. Daarom heeft zij onder de naam ‘De Volgende Generatie’ (DVG) 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, zet zich in voor het behoud van ambachtelijk ondernemerschap, stelt Van Lanschots expertise beschikbaar ten behoeve van (ondernemerschap bij) familiebedrijven en faciliteert de verbinding van ‘vorige’ en ‘volgende’ generaties ondernemers.

CHARITY DESK

In de loop van 2011 is er binnen Van Lanschot een eerste haalbaarheids-onderzoek gedaan naar een eventuele Charity Desk waar cliënten en goededoelenorganisaties met elkaar in contact kunnen worden gebracht. Uit dit onderzoek is gebleken dat een substantieel deel van onze cliënten een dergelijke desk goed bij Van Lanschot vindt passen en dat een aanzienlijke groep er graag gebruik van zou maken. Het opzetten van een Charity Desk neemt echter wat meer tijd in beslag dan aanvankelijk gedacht. In 2012 hopen wij de nu liggende plannen nader in te kunnen vullen.

- Donatie van kerstpakketten
Net als in 2010 bestond er ook in 2011 voor medewerkers van Van Lanschot de mogelijkheid om (de geldwaarde van) hun kerstpakket te doneren aan een goed doel. Dit jaar was er keuze uit vier goede doelen (Nierstichting, Make-a-Wish Vlaanderen, Stichting Lezen en Schrijven en het Nationaal Ouderenfonds). De keuze voor deze doelen is mede bepaald door medewerkers zelf (via een interne poll). In totaal gaf 1% van de medewerkers in 2011 (de geldwaarde van) het kerstpakket weg (2010: 3%).

5.3. MAATSCHAPPELIJKE PROJECTEN

Van Lanschot-medewerkers nemen ook als vrijwilliger deel aan maatschappelijke projecten. Soms hebben deze projecten een directe relatie met de werkzaamheden van de bank. In andere gevallen is die relatie er niet. Daarmee raken we aan het verschil tussen verantwoord ondernemen (vaak MVO genoemd) en betrokken ondernemen (meestal aangeduid als MBO).

- Bij verantwoord ondernemen bestaat er een duidelijke relatie tussen de bedrijfsactiviteiten en de maatschappelijke inzet. Bijvoorbeeld: financiële adviseurs van Van Lanschot gaan lesgeven op scholen (financiële educatie). Of Van Lanschot doneert een bedrag aan een stichting die talentvolle en enthousiaste jongeren helpt bij het opzetten van hun eerste bedrijf. Dit type maatschappelijke betrokkenheid wordt veelal top-down ingezet: aangestuurd vanuit het management van het bedrijf.
- Bij betrokken ondernemen ligt de situatie anders. Hier bestaat er geen duidelijke relatie tussen de bedrijfsactiviteiten en de maatschappelijke inzet. Bijvoorbeeld: financiële adviseurs van Van Lanschot knappen een speeltuin op bij een lokaal opvangcentrum of ontwerpen een folder voor een lokale vereniging. Dit type maatschappelijke betrokkenheid ontstaat veelal vanuit medewerkers zelf, bottom-up dus. Betrokken ondernemen staat verder van de bancaire activiteiten af.

Van Lanschot wil graag op beide terreinen actief zijn. Voor activiteiten onder de vlag van verantwoord ondernemen hebben we in 2008 gekozen voor het overkoepelende thema ‘De Volgende Generatie’ (DVG, zie kader). Dit thema waarborgt dat er een relatie bestaat met de eigen bancaire bedrijfsactiviteiten en brengt samenhang aan.

Binnen DVG zet Van Lanschot zowel eigen financiële middelen in (charitatieve donaties) als eigen medewerkers (vrijwilligers). Voor de activiteiten ten aanzien van betrokken ondernemen bestaat geen overkoepelend programma. Hier zijn medewerkers of kantoren vrij om naar eigen keuze maatschappelijke activiteiten te ontplooiën. De manager Verantwoord ondernemen ondersteunt medewerkers en kantoren bij het zoeken naar geschikte activiteiten.

Overzicht van maatschappelijke activiteiten in 2011

Gedurende 2011 werd wederom een groot aantal maatschappelijke activiteiten verricht. Een deel hiervan viel onder de vlag van DVG en werd centraal (vanuit het hoofdkantoor) aangestuurd:



Bizworld: Als sponsor van Bizworld biedt Van Lanschot zijn medewerkers de gelegenheid les te geven in groep acht van de basisschool. Tijdens dit lesproject, Bizworld genaamd, maken kinderen op speelse wijze kennis met ondernemen en bankieren. Bizworld laat leerlingen hun eigen bedrijf opzetten. De leerlingen leren onder andere wat een bedrijf is, wat aandelen zijn en wat er nodig is om aan geld te komen voor de opstart van een bedrijf. Ze ontwerpen vervolgens hun eigen product, kopen grondstoffen in, maken het product en berekenen de kostprijs. Ook maken de leerlingen een reclamecampagne, verkopen ze de gemaakte producten (aan leerlingen uit groep 7) en maken ze dagelijks de balans op. Bizworld werd in 2011 door 40 Van Lanschot-medewerkers (soms samen met een van hun cliënten) aangeboden op 25 basisscholen verspreid over Nederland. In 2012 zullen Van Lanschot medewerkers – naast basisscholen – ook middelbare scholen gaan bezoeken. Hier zal dan het beleggingsspel Bizwiz gespeeld worden. Zie ook www.bizworld.nl.



JINC: Deze organisatie laat jongeren van 8 tot 16 jaar ervaren wat er te koop is op de arbeidsmarkt en welke kennis en vaardigheden nodig zijn voor bepaalde beroepen. Met de projecten van JINC worden jaarlijks ruim 19.000 leerlingen van de basisschool en het vmbo bereikt. Het doel: een juiste studiekeuze, minder kans op schooluitval en meer zicht op werk. Van Lanschot is 'founding father' van JINC. Dit betekent dat wij naast een financiële bijdrage ook medewerkers inzetten om jongeren – via de programma's van JINC – op een leuke en leerzame manier kennis te laten maken met de financiële wereld. Zo vonden er in 2012 op verschillende Van Lanschot-kantoren 'bliksemstages' plaats. Zie ook www.jinc.nl.

SOCIAL ENTERPRISE BIJ KEMPEN & CO

Binnen Kempens heeft een groep medewerkers een zogeheten Social Enterprise opgericht om de verschillende goede doelen initiatieven bij elkaar te brengen, te coördineren en uit te bouwen. Samen met de Stichting Zingeving Zuidas nam een team van Kempens deel aan het straatvoetbaltoernooi met leerlingen uit Amsterdam Slotervaart, werden op Valentijnsdag ontmoetingen met senioren georganiseerd en verzorgden medewerkers van Kempens een Sinterklaasmiddag in een Blijf van m'n Lijf-huis. Ook hebben medewerkers van Kempens onder de vlag van de Social Enterprise samen met de Stichting Giving Back Amsterdamse scholieren wegwijds gemaakt in de wereld van geld en beleggen door middel van een beleggingsspel. Een aantal medewerkers is op persoonlijke titel een individueel mentorschap aangegaan met scholieren. Op sportief vlak hebben werknemers zich samen met relaties ingespannen voor goede doelen via onder andere Wheel of Energy, Alpe d'HuZes en de Dam tot Damloop. Daarnaast heeft een meerderheid van de werknemers op een ochtend de trap genomen naar de 17-de etage in het kader van sponsoractie voor War Child.



Stichting Giving Back: Giving Back is een organisatie die zich richt op het stimuleren en begeleiden van talentvolle en ambitieuze scholieren die vanwege hun achtergrond minder perspectieven hebben om hun talenten te benutten. Het doel van Giving Back is dat deze jongeren zich kunnen ontwikkelen tot succesvolle volwassenen in de Nederlandse samenleving. Van Lanschot levert naast financiële ondersteuning ook een actieve bijdrage aan de programma's van Giving Back, bijvoorbeeld door het leveren van mentoren of het ter beschikking stellen van vergaderruimte of kennis. Zie ook www.givingback.nl.

Het aantal medewerkers dat aan DVG deelneemt is nog relatief gering. We trachten dit aantal in 2012 te vergroten.

En verder

Naast bovengenoemde centraal aangestuurde maatschappelijke activiteiten was er ook veel lokaal initiatief, geïnitieerd door medewerkers van lokale kantoren van Van Lanschot. Een deel van die activiteiten liep via zogenaamde beursvloeren. Zo nam Van Lanschot in november 2011 opnieuw deel aan de Beursvloer Den Bosch (www.beursvloerdenbosch.nl). Hier troffen maatschappelijke organisaties met concrete hulpvragen bedrijven die deze vragen wilden helpen invullen via het inzetten van kennis, menskracht, materialen of creativiteit. In totaal werden er op de Beursvloer Den Bosch 312 matches gesloten (totale geschatte waarde € 900.000,-). Van Lanschot tekende voor circa 20 matches en zal deze in 2012 gaan invullen.

Behalve via beursvloeren organiseerden medewerkers ook op eigen initiatief talloze maatschappelijke activiteiten. Zo verrichten sommigen vrijwilligerswerk, anderen zamelen geld in voor goede doelen of zijn bestuurslid van een lokale vereniging of stichting. In een groot aantal gevallen worden deze activiteiten met een groep collega's ondernomen, bijvoorbeeld in combinatie met een jaarlijks 'afdelingsuitje'.

6. EXTERNE COMMUNICATIE OVER VERANTWOORD ONDERNEMEN

Communicatie is een belangrijk onderdeel van verantwoord ondernemen. Verantwoord ondernemen vraagt immers om dialoog en transparantie. Om de transparantie van ons beleid beter te kunnen meten en managen hebben we onze scores in twee externe benchmarks eind 2011 tot KPI gemaakt.

Maatschappelijke omgeving/ communicatie	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Transparantiebenchmark											
EZ LEI (punten) ^(a)	137	93	✓	137	93	-	-	-	-	-	-
Sustainalytics (punten) ^(a)	72	55	✓	72	55	-	-	-	-	-	-
GRI-niveau (A/B/C)	B	C		-	C	-	-	-	-	-	-

(a) De score op deze benchmarks is vooral gebaseerd op jaarverslagen. Tot en met 2010 bevatte deze beperkte (duurzaamheids)informatie over Kempen en België. Komend jaar verandert dat.

6.1 MAATSCHAPPELIJKE JAARVERSLAGEN

De meest uitgebreide informatie over het verantwoord ondernemenbeleid van Van Lanschot is te vinden in dit maatschappelijk jaarverslag. Net als vorig jaar is dit opgesteld aan de hand van de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI); zie hieronder. Het maatschappelijk jaarverslag 2011 is niet door een externe deskundige geverifieerd maar voor de middellange termijn streeft Van Lanschot hier wel naar. Met het vaststellen van KPI's voor verantwoord ondernemen (eind 2011) is externe verificatie een stap dichterbij gekomen.

Global Reporting Initiative

Het Global Reporting Initiative (GRI) is een internationale norm voor transparante maatschappelijke verslaglegging (zie www.globalreporting.org). Door middel van GRI legt Van Lanschot op gestructureerde wijze verantwoording af over zijn handelen en de relatie met zijn belanghebbenden. Op de website van Van Lanschot staat de GRI-tabel die aangeeft op welke wijze de verschillende GRI-onderwerpen terug te vinden zijn in het maatschappelijk jaarverslag 2011. Van Lanschot is van mening dat zijn maatschappelijk jaarverslag 2011 inmiddels voldoet aan het B-niveau van de G3-richtlijnen. Dit hangt mede samen met de in 2011 opgezette 'management approach'. Zie appendix 6.

Data-inzamelingsproces

Alle informatie in dit jaarverslag is verkregen met behulp van kwalitatieve en kwantitatieve vragenlijsten, gericht aan de relevante interne afdelingen. Deze vragenlijsten zijn opgesteld aan de hand van de GRI-indicatoren en eigen inzichten.

Berekening gegevens bedrijfsinterne milieuzorg

De in dit jaarverslag opgenomen gegevens over de interne bedrijfsvoering zijn veelal gebaseerd op facturen en op registratie- en managementgegevens die door Van Lanschot zelf worden bijgehouden, of die de leverancier op verzoek aanlevert. Voor de benodigde omrekeningen wordt gebruikgemaakt van factoren uit betrouwbare bronnen en van vastgestelde protocollen.

Naast het maatschappelijk jaarverslag van Van Lanschot is ook het Sustainability Report van dochter Kempen een belangrijke bron van informatie. Dit verslag gaat met name in op het verantwoorde beleggingsbeleid en de behaalde (engagement) resultaten. Zie www.kempen.nl.

6.2 WEBSITES VAN LANSCHOT EN KEMPEN

Ook de websites van Van Lanschot en Kempen bevatten uitgebreide informatie over het beleid van Van Lanschot. In 2011 is vooral de website van Kempen uitgebreid met aanvullende informatie over verantwoord ondernemen.

6.3 OVERIGE EXTERNE INFORMATIEBRONNEN

Tot slot zijn er nog externe publicaties die informatie verschaffen over het verantwoord-ondernemenbeleid van Van Lanschot. Dit zijn onder meer de rapporten van de Transparantiebenchmark, Sustainalytics en de Eerlijke Bankwijzer.

Transparantiebenchmark (ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie)

In lijn met bovenstaand GRI-initiatief heeft het ministerie van Economische Zaken een eigen instrument ontwikkeld om de transparantie van maatschappelijke jaarverslagen te meten: de Transparantiebenchmark (TBM). Op basis van het maatschappelijke jaarverslag 2010 en een self assessment scoorde Van Lanschot 137 punten, duidelijk hoger dan de 93 punten een jaar eerder. Binnen de zeer heterogene sector 'banken en verzekeraars' (27 bedrijven en instellingen) neemt Van Lanschot een 11^e positie in. Op de totale lijst (233 deelnemers) noteerde Van Lanschot een 61^e positie. Op www.transparantiebenchmark.nl staat meer achtergrondinformatie. De tabel die aangeeft op welke wijze Van Lanschot de verschillende TBM-onderwerpen heeft verwerkt in dit maatschappelijk jaarverslag, is te vinden op de website van Van Lanschot. Van Lanschot heeft de ambitie zijn absolute score op de TBM ook het komende jaar structureel te verbeteren (KPI). Dit maatschappelijk jaarverslag 2011 bevat daarvoor de belangrijkste input.

Sustainalytics

Het Nederlandse onderzoeksbureau Sustainalytics (www.sustainalytics.com) beoordeelt bedrijven wereldwijd op duurzaamheid. De afnemers van de Sustainalytics-rapporten zijn veelal (institutionele) beleggers, banken en vermogensbeheerders. Van Lanschot wist zijn Sustainalytics-score in 2011 te verbeteren (van 55 punten in 2010 naar 72 punten in 2011). Inmiddels staat Van Lanschot daarmee in de top 10 van de sector banken (172 banken). Ook in 2012 zal Van Lanschot ernaar streven zijn absolute Sustainalytics-score te verbeteren (KPI).

Eerlijke Bankwijzer

De Eerlijke Bankwijzer, een initiatief van Oxfam Novib, Amnesty International, Milieudefensie, FNV Mondiaal, de Dierenbescherming en sinds januari 2012 IKV Pax Christi, beoordeelt het duurzaamheidsbeleid van Nederlandse banken en publiceert de resultaten periodiek via www.eerlijkebankwijzer.nl. Het initiatief bestaat sinds januari 2009 maar Van Lanschot is pas sinds januari 2010 in het onderzoek opgenomen. Gedurende 2011 wist Van Lanschot zijn scores in de Eerlijke Bankwijzer substantieel te verbeteren, onder andere door het vaststellen en implementeren van een gedetailleerd verantwoord kredietbeleid. Ook voor 2012 heeft Van Lanschot de ambitie deze opgaande lijn vast te houden. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat ten aanzien van bepaalde thema's de eisen van de Eerlijke Bankwijzer dusdanig zijn dat Van Lanschot die niet kan en/of wil invullen. Het gaat hier met name om enkele duurzaamheidscriteria die naar onze mening eenzijdig (subjectief) zijn en om substantiële inconsistenties in de scoringsmethode.

APPENDICES

APPENDIX 1 – KERNGEGEVENS (TOTAAL EN PER BEDRIJFSONDERDEEL)

Bancaire kernprocessen	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Assets under engagement (%) ^(a)	39	15									
– Private & Business Banking	37	10		39	12	–	–	22	–	43	–
– Vermogensbeheer	45	24	✓	53	35	–	–	21	–	42	–
– Adviesportefeuilles	33	4	✓	33	5	–	–	23	–	43	–
– Assetmanagement	42	23	✓	–	–	42	23	–	–	–	–
Verantwoord kredietbeleid ^(b)	actief	ontwik.	✓	actief	ontwik.	–	–	–	–	–	–
Clïenttevredenheid (loyaliteitsindex) ^(b)	61	67	✓	61	67	–	–	–	–	–	–

Medewerkers	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Medewerkers (fte)	2.009	2.043		1.386	1.365	397	442	135	139	91	97
Motivatie en betrokkenheid medewerkers ^(b/c)	6,1	–	✓	6,1	–	–	–	–	–	–	–
Ziekteverzuim ^(f)	3,4	3,2		3,9	3,7	2,1	2,1	2,3	2,1	3,4	2,9
Vrouwen (%)	43	42		47	47	30	29	42	44	45	47
Vrouwen in senior posities (%) ^(c)	12,1	12,9		16	17,6	6,9	6	–	–	–	–
Opleidingsinvesteringen (mln euro's)	4,9	4,3		3,8	3,1	0,9	0,8	0,1	0,2	0,1	0,1

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Energieverbruik (mln Kwh)	13,3	13,7	✓	9,1	9,4	3,4	3,5	0,83	0,83	–	–
Aandeel groene stroom (%)	96	70		100	100	100	0	33	33	–	–
Aardgasverbruik (m³)	696.467	721.538		586.291	612.765	19.289	24.334	90.887	84.439	–	–
Waterverbruik (m³)	18.052	19.945		14.092	16.400	2.685	2.456	1.275	1.089	–	–
Papiergebruik (kg)	230.019	287.188	✓	198.583	256.586	16.584	16.260	14.852	14.342	–	–
Papier recycling (kg)	192.450	196.457		174.786	179.823	12.090	10.850	5.574	5.784	–	–
Afval (kg)	219.885	217.724		125.541	133.835	94.344	83.889	–	–	–	–
Leasewagens A/B/C label (% van totaal)	86	76		93	81	74,7	73	75	61	–	–
Leasewagen-kilometers (mln)	15,4	15,6		10,4	10,2	2,3	2,8	2,7	2,6	–	–

Maatschappelijke omgeving/ communicatie	Van Lanschot NV			Van Lanschot NL		Kempen&Co		Van Lanschot BE		Van Lanschot IPB	
	2011	2010	KPI	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Transparantiebenchmark											
EZ LeI (punten) ^(d)	137	93	✓	137	93	–	–	–	–	–	–
Sustainalytics (punten) ^(d)	72	55	✓	72	55	–	–	–	–	–	–
GRI-niveau (A/B/C)	B	C		–	C	–	–	–	–	–	–

“–” = niet beschikbaar of niet relevant

- a De assets under engagement betreffen de beleggingen die in het engagementproces zijn opgenomen. Deze fondsen zijn uitgedrukt als % van de totale AuM.
- b Betreft alleen Van Lanschot Nederland; data voor Kempens en buitenland niet beschikbaar (of niet relevant).
- c Cijfer geldt alleen voor Van Lanschot Nederland en Kempens. Voor Van Lanschot Nederland zijn senior posities gedefinieerd als \geq schaal 11. Voor Kempens is gerekend met de zogenaamde functiecontracten.

- d De score op deze benchmarks is vooral gebaseerd op jaarverslagen. Tot en met 2010 bevatte deze beperkte (duurzaamheids)informatie over Kempens en België. Komend jaar verandert dat.
- e Medewerkers die Van Lanschot als werkgever aanraden bij anderen (score uit medewerkers-onderzoek).
- f Cijfers voor IPB zijn exclusief Curaçao.

APPENDIX 2 – VERANTWOORD KREDIETBELEID

Eind 2010 heeft Van Lanschot een verantwoord kredietbeleid opgesteld. In lijn met dit beleid zijn vanaf april 2011 nieuwe en bestaande zakelijke kredieten met behulp van een filter beoordeeld op betrokkenheid bij verschillende verantwoord-ondernemensthema's. Voldoet een kredietnemer niet (volledig) aan de in het beleid gestelde eisen, dan zullen wij via een engagementstrategie verbeteringen trachten te realiseren.

Thema's van het verantwoorde kredietbeleid

De thema's van het verantwoorde kredietbeleid zijn gebaseerd op de kernwaarden van Van Lanschot, onze stakeholderdialoog, de United Nations Global Compact en de richtlijnen van de International Labour Organisation.

Op basis van deze bronnen zijn tien thema's voor het verantwoorde kredietbeleid vastgesteld: mensenrechtenschendingen, fundamentele arbeidsrechten, milieu, anticorruptie, wapens, bont, kansspelen, porno, dierproeven en nucleaire energie. Ter illustratie wordt hieronder het thema mensenrechtenschendingen nader uitgewerkt.

KREDIETBELEID TEN AANZIEN VAN MENSENRECHTENSCHENDINGEN

Hoewel de primaire verantwoordelijkheid voor mensenrechten bij overheden ligt, erkent Van Lanschot dat ook organisaties, bedrijven en individuen hierin een verantwoordelijkheid hebben. Daarom onderschrijft Van Lanschot de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en streven wij ernaar deze rechten na te leven in alle geledingen van de eigen organisatie.

Daarnaast zal Van Lanschot – voor zover relevant en mogelijk – zijn kredietnemers aanspreken op het naleven van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en – als minimum – de relevante lokale wetten. Hierbij dient te worden aangemerkt dat de financieringsactiviteiten van Van Lanschot hoofdzakelijk geconcentreerd zijn in Nederlandse middelgrote en kleinere ondernemingen en dat de (productie)activiteiten van deze ondernemingen zich voor het grootste deel in Nederland afspelen. Dit betekent dat het merendeel van de kredietnemers al onderworpen is aan de relatief strenge Nederlandse regelgeving inzake mensenrechten.

Om die reden richt het mensenrechtenbeleid van Van Lanschot zich met name op kredietnemers die productie-units of toeleveranciers buiten Nederland of de westerse geïndustrialiseerde wereld¹¹ hebben en die tegelijkertijd actief zijn in sectoren die bovengemiddeld vaak betrokken zijn bij mensenrechtenschendingen (agrarische sector, kleding, speelgoed, meubels en overige maakindustrie, olie en gas, mijnbouw, etcetera). Van deze groep kredietnemers verwacht Van Lanschot dat zij in de eerste plaats niet betrokken zijn bij directe of indirecte materiële mensenrechtenschendingen¹². Daarnaast verwachten wij dat zij kunnen aangeven op welke wijze zij betrokkenheid bij mensenrechtenschendingen trachten te voorkomen. Hierbij geldt dat van grotere kredietnemers meer zal worden gevraagd dan van kleinere.

Om enig houvast te hebben zullen we – bij de beoordeling van bovengenoemde kredietnemers (met productie-units of toeleveranciers buiten Nederland of de westerse geïndustrialiseerde wereld en tegelijkertijd actief in mensenrechtengevoelige sectoren) eventueel gebruikmaken van externe benchmarks, waaronder bijvoorbeeld de richtlijnen van de IFC en ILO.

Indien Van Lanschot serieuze aanwijzingen heeft dat

- 1) een (potentiële) kredietnemer de mensenrechten niet naleeft (direct of indirect), of
- 2) een (potentiële) kredietnemer – met productie-units of toeleveranciers buiten Nederland of de westerse geïndustrialiseerde wereld en tegelijkertijd actief in mensenrechtengevoelige sectoren – in het geheel niet kan aangeven hoe hij betrokkenheid bij mensenrechtenschendingen tracht te voorkomen, zal Van Lanschot de (potentiële) kredietnemer hierop aanspreken (engagementstrategie).

Het doel van deze engagement kan meervoudig zijn. Zo kan deze erop gericht zijn de precieze details van de (eventuele) betrokkenheid vast te stellen en te bezien of de (potentiële) kredietnemer de geconstateerde betrokkenheid kan en wil aanpakken.

Een ander doel van engagement kan zijn te onderzoeken of de (potentiële) kredietnemer inderdaad in het geheel niet kan aangeven of en hoe hij betrokkenheid bij mensenrechtenschendingen tracht te voorkomen. In dat geval wordt, in overleg met de (potentiële) kredietnemer, een plan van aanpak opgesteld om – binnen zes maanden – verbeteringen te realiseren. In dit plan van aanpak zal onder meer worden gewezen op bestaande gedragscodes, certificeringsmogelijkheden en aansluiting bij al bestaande ketenbeheerinitiatieven. Als na deze periode geen verbeteringen worden geconstateerd, zal Van Lanschot zich herbezinnen en – indien nodig – alsnog zijn verantwoordelijkheid nemen. Het verbreken van de relatie behoort dan tot de mogelijkheden.

De uitwerking van de overige thema's staat op de website van Van Lanschot.

11 De westerse geïndustrialiseerde wereld is gedefinieerd als de zogenaamde "High Income OECD landen". Voor meer informatie zie: http://data.worldbank.org/about/country-classifications/country-and-lending-groups#OECD_members.

12 Directe mensenrechtenschendingen betreffen de productielocaties van de (potentiële) kredietnemer. Indirecte mensenrechtenschendingen bevinden zich verder in de productieketen, bijvoorbeeld bij toeleveranciers.

APPENDIX 3 – SCREENINGSRESULTATEN VAN HET VERANTWOORDE KREDIETBELEID

De kredietportefeuille

Van Lanschot had eind 2011 een kredietportefeuille van € 14,5 miljard. Deze portefeuille bestond uit twee segmenten: particulier (€ 9,4 miljard) en zakelijk (€ 5,1 miljard).

Het zwaartepunt van de zakelijke portefeuille ligt bij business professionals, commercieel vastgoed en de medische sector in Nederland. 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 (mrd euro en % van totaal, 31-12-2011, excl. bijzondere waardeverminderingen)	
Particulier (9,4 mrd)	65%
Zakelijk (5,1 mrd)	35%
Vastgoed	13%
Zorg	2%
Financiële holdings	3%
Dienstverlening	5%
Detailhandel	2%
Kapitaalgoederen	2%
Voedselwaren, drank en tabak	1%
Overige	7%
Totaal (14,5 mrd)	100%

NB: de categorie 'Overig' (7%) omvat o.a. Constructies en infrastructuur (1,1%), Bouwmaterialen (1%), Transport en logistiek (0,9%), Consumentenproducten non-food (0,8%), Toerisme (0,7%), Auto-industrie (0,4%), Technologie (0,3%), Basismaterialen (0,2%), Media (0,2%) en Landbouw en visserij (0,1%). Chemie, Olie en gas, Nutsbedrijven en Telecom zijn allen kleiner dan of gelijk aan 0,03%.

De screeningsresultaten

Als gevolg van de invoering van het verantwoorde kredietbeleid werden er in de periode april tot en met december 2011 zo'n 550 zakelijke kredietrelaties gescreend. Hiervan werden er aanvankelijk 89 vanwege een 'mogelijk hoog risico' aan de manager Verantwoord ondernemen voorgelegd.

- Veruit de meeste van deze 89 kredietaanvragen betroffen kredietnemers in 'gevoelige sectoren' (kleding, hout, overige maakindustrie, etc) die importeren uit of productielocaties hebben in niet-westerse landen. Mogelijke risico's hierbij zijn illegale ontbossing, slechte arbeidsomstandigheden, schendingen van mensenrechten, ernstige milieuvervuiling, etc.
- Slechts twee van de 89 aanvragen gingen over (indirecte) betrokkenheid bij wapens, twee over kansspelen en één aanvraag had betrekking op dierproeven.
- Eén aanvraag richtte zich op een kredietnemer die beboet was door een toezichthouder in verband met het misleiden van klanten.

De manager Verantwoord ondernemen heeft deze 89 kredietrelaties beoordeeld en van een advies aan het riskmanagement/kredietcomité voorzien:

- In 18 gevallen kreeg de banker een positief advies terug (geen verdere vragen aan de cliënt).
- In 65 gevallen heeft de manager Verantwoord ondernemen de banker geadviseerd om de kredietnemer enkele aanvullende vragen voor te leggen (engagementaanpak).
- De manager Verantwoord ondernemen heeft geen negatieve adviezen gegeven.

Voortgang implementatie verantwoord kredietbeleid (per 31-12-2011)	
	Aantallen
Zakelijke kredieten	Circa 4700
waarvan vrijstellingen voor verantwoord kredietbeleid*	Circa 3700
Te screenen posten	Circa 1000
Gescreend per ultimo december 2011	550
waarvan 'mogelijk hoog risico'	89
Hiervan: positief advies	18
negatief advies	0
aanvullende vragen aan cliënt	65
nog open	6
Afgerond (van de 89) - geen issues meer	30
Nog af te ronden	59

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

Eind december waren 30 van de 89 zaken volledig afgerond (er staan geen vragen meer uit; de risico's worden door de kredietnemer afdoende gemanaged).

Samenvattend heeft de screening tot en met eind 2011 geen enkele kredietrelatie opgeleverd die niet aan de gestelde eisen voldeed. Wel hebben we geconstateerd dat een kleine groep zakelijke kredietnemers die 'gevoelige' goederen importeert uit lagelonenlanden (bijvoorbeeld textiel, agrarische producten, sportartikelen, speelgoed, etc) nog maar beperkt bekend of actief is met gedragscodes en certificering. In 2012 zullen we hier specifiek aandacht aan besteden.

APPENDIX 4 – SCREENINGSCriteria VERANTWOORD BELEGGEN

GES Investment Services, die in opdracht van Van Lanschot de screening van beleggingen uitvoert, controleert op de naleving van internationale conventies en verdragen. Hieronder worden deze conventies en verdragen weergegeven.

Arbeidsrechten

- *1. ILO-conventie met betrekking tot (afschaffing) van dwangarbeid, 1957/1930
- *2. ILO-conventie met betrekking tot discriminatie op het werk, 1958
- *3. ILO-conventie met betrekking tot gelijke betaling, 1951
- *4. ILO-conventie met betrekking tot vrijheid van vereniging, 1948
- 5. ILO-conventie met betrekking tot aantal werkuren, 1919/1930
- 6. ILO-conventie met betrekking tot minimumloon, 1970
- *7. ILO-conventie met betrekking tot minimale leeftijd, 1973
- 8. ILO-conventie met betrekking tot arbeidsomstandigheden en veiligheid, 1981
- 9. ILO-conventie met betrekking tot het voorkomen van ernstige industriële ongelukken, 1993
- *10. ILO-conventie met betrekking tot organisatie en collectieve onderhandeling, 1949
- *11. ILO-conventie met betrekking tot (ernstigste vormen van) kinderarbeid, 1999
- 12. ILO-conventie met betrekking tot beëindiging dienstverband, 1982

Mensenrechten

- 13. ILO-conventie ten aanzien van inheemse volken en stammen, 1989
- 14. VN-basisprincipes ten aanzien van het gebruik van geweld/wapens door veiligheidsbeambten, 1990
- 15. VN-gedragscode voor veiligheidsbeambten, 1979
- *16. VN-conventie ten aanzien van marteling, inhumane behandeling en straffen, 1984
- *17. VN-conventie ten aanzien van de rechten van het kind, 1989
- 18. VN-resolutie ten aanzien van de permanente soevereiniteit over natuurlijke hulpbronnen, 1962
- *19. Conventie van Genève ten aanzien van de behandeling van krijgsgevangenen, 1949
- *20. Conventie van Genève ten aanzien van de bescherming van burgers in oorlogstijd, 1949
- *21. Internationaal VN-convenant ten aanzien van burgerlijke en politieke rechten, 1966
- *22. Internationaal VN-convenant ten aanzien van economische, sociale en culturele rechten, 1966
- *23. VN-conventie ten aanzien van de eliminatie van alle vormen van rassendiscriminatie, 1965
- *24. VN-conventie ten aanzien van de eliminatie van alle vormen van vrouwendiscriminatie, 1979
- *25. VN-conventie ten aanzien van de bescherming van de rechten van alle arbeidsmigranten incl. hun families, 1990
- 26. VN-conventie ten aanzien van de status van vluchtelingen, 1951
- *27. Eerste additionele protocol van de conventie van Genève met betrekking tot de bescherming van slachtoffers van internationaal gewapende conflicten, 1977

- 28. Conventie van Den Haag, 1907
- 29. VN-verklaring ten aanzien van de rechten van inheemse volken, 2007
- 30. Universele verklaring van de rechten van de mens, 1948

Milieu

- 31. Basel-conventie ten aanzien van de controle op grensoverschrijdend afvaltransport, 1989
- 32. Conventie ten aanzien van de bescherming van het zeemilieu in de noordoostelijke Atlantische Oceaan, 1998
- *33. Conventie ten aanzien van biologische diversiteit, 1992
- 34. Stockholm-conventie ten aanzien van persistent organic pollutants (POP's), 2001
- 35. Cartagena-protocol ten aanzien van biodiversiteit, 2000
- *36. Kyoto-protocol in aanvulling op de VN-raamwerkconventie met betrekking tot klimaatverandering, 1997
- 37. Montreal-protocol ten aanzien van stoffen die de ozonlaag aantasten, 1987
- *38. VN-raamwerkconventie ten aanzien van klimaatverandering, 1992
- 39. Weense conventie ten aanzien van de bescherming van de ozonlaag, 1985
- 40. Internationale conventie ten aanzien van de voorkoming van olievervuiling (en schoonmaak/opruimen), 1990
- 41. VN-conventie van Rotterdam ten aanzien van toestemmingsprocedures voor internationale handel in bepaalde zware chemicaliën en pesticiden, 2004
- 42. VN-Stockholm-verklaring ten aanzien van de menselijke omgeving, 1972
- 43. VN-conventie ten aanzien van zee wetten, 1982
- 44. Conventie ten aanzien van grensoverschrijdende/langeafstands luchtvervuiling, 1979
- 45. Conventie ten aanzien van de bescherming en het gebruik van grensoverschrijdende waterlopen en internationale meren, 1992

Corruptie en omkoping

- *46. VN-conventie tegen corruptie, 2003
- 47. OECD-conventie tegen omkoping, 1997

Wapens

- *48. Conventie ten aanzien van (het verbod op) het gebruik, de opslag, productie en transport van antipersoonsmijnen (inclusief de vernietiging ervan), 1997
- *49. Verdrag ten aanzien van de non-proliferatie van kernwapens, 1968
- *50. Conventie ten aanzien van (het verbod op) de ontwikkeling, productie en opslag van bacteriologische (biologische) en chemische wapens (inclusief de vernietiging ervan), 1972
- *51. Conventie ten aanzien van bepaalde conventionele wapens, 1980
- *52. Conventie ten aanzien van chemische wapens, 1993
- *53. Conventie ten aanzien van cluster munitie, 2008

NB: Het thema wapens wordt ook gecoverd via de thema's *krijgsgevangenen (19)*, *burgers in oorlogstijd (20)* en *slachtoffers van internationaal gewapende conflicten (27)*.

Porno

54. VN-conventie ten aanzien van kinderhandel (verkoop), kinderporno en kinderprostitutie, 2000.

NB: Het thema porno wordt ook gecoverd via de thema's: dwangarbeid (1), arbeidsomstandigheden en veiligheid (8), kinderarbeid (11), marteling, inhumane behandeling en straffen (16), rechten van het kind (17), vrouwendiscriminatie (24) en rechten van arbeidsmigranten (25).

Nucleaire energie

55. Gezamenlijke conventie ten aanzien van de veiligheid van gebruikte nucleaire brandstof en radioactief afval, 1997
56. Conventie ten aanzien van nucleaire veiligheid (Internationaal atoomenergieagentschap, IAEA), 1994

Dierenwelzijn (inclusief bont en dierproeven)

57. Europese conventie ten aanzien van de bescherming van dieren op landbouw- en veeteeltbedrijven, 1976
58. Europese conventie voor de bescherming van gewervelde dieren die voor experimentele en andere wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt, 1986

Tabak

59. WHO-raamwerkconventie ten aanzien van tabakscontrole en de tabaksindustrie, 2003

Aandelenbeleggingen

Bij de screening van aandelenbeleggingen wordt bovenstaande lijst onverkort toegepast, dat wil zeggen dat alle bedrijven/fondsen deze conventies en verdragen dienen na te leven. Voor bedrijven/fondsen die deze conventies en verdragen niet naleven heeft Van Lanschot een engagementbeleid opgezet.

Europese staatsobligaties

Voor het screenen van (individuele) Europese staatsobligaties wordt eveneens gebruikgemaakt van bovenstaande conventies en verdragen, zij het in verkorte vorm.

Om op de ESG approved list te worden opgenomen moeten Europese staatsobligaties aan twee eisen voldoen:

1. de obligaties moeten geëmitteerd zijn door democratische overheden, dat wil zeggen overheden/landen waartegen geen internationale sancties gelden, en
2. de emitterende overheden moeten minstens 90% van de essentiële internationale conventies en verdragen hebben ondertekend.

De ESG Council bepaalt periodiek welke van de bovengenoemde 59 conventies en verdragen essentieel zijn. Daarbij baseert het Council zich vooral op Global Compact. Conventies zijn essentieel als ze expliciet worden genoemd in Global Compact (bijvoorbeeld de conventie tegen corruptie) of als het thema van de conventie nadrukkelijk in Global Compact genoemd wordt (bijvoorbeeld klimaatverandering, discriminatie, etc). De 27 essentiële conventies en verdragen zijn in bovenstaande lijst aangegeven met een *.

In lijn met bovenstaande aanpak kunnen Europese staatsobligaties van democratische overheden die tevens alle essentiële internationale conventies en verdragen hebben ondertekend (100%), worden opgenomen op de ESG approved list. Europese staatsobligaties van democratische overheden die 90% tot 100% van de essentiële internationale conventies en verdragen hebben ondertekend, kunnen eventueel, na een inhoudelijke discussie in het ESG Council, worden opgenomen. Europese staatsobligaties van democratische overheden die minder dan 90% van de essentiële internationale conventies en verdragen hebben ondertekend worden niet opgenomen.

Overige asset classes

Voor onroerend goed is een afwijkende screeningsmethode opgesteld (zie hoofdstuk 2). Voor andere dan de hierboven genoemde asset classes (alternatives, commodities, etc) is (nog) geen ESG-aanpak geformuleerd. Dat zal (mogelijk) in 2012 gebeuren.

APPENDIX 5 – STEMBELEID (PROXY VOTING POLICY)

Van Lanschot/Kempen heeft een proxy voting policy die ook aandacht geeft aan ESG-issues (Environmental, Social en Governance). In onderstaande appendix wordt dit beleid beschreven.

Inleiding

Kempen Capital Management (KCM) heeft een stembeleid en -procedures vastgesteld die dienen als leidraad voor uitoefening van onze stemrechten.

Het uitoefenen van het stemrecht is een belangrijk onderdeel van een goed functionerend corporate governance-systeem. KCM neemt zijn fiduciaire verantwoordelijkheid door op aandeelhoudersvergaderingen te stemmen voor zijn eigen fondsen en, op verzoek van een cliënt, voor (discretionaire) mandaten. Het basisprincipe achter KCM's governance-activiteiten, inclusief de uitoefening van stemrechten en het betrokken aandeelhouderschap, heeft als belangrijkste doel de aandeelhouderswaarde te beschermen en het rendement voor de cliënten te verbeteren. KCM streeft naar progressieve, open en transparante uitoefening van het stembeleid voor zijn cliënten.

Daarnaast houdt KCM zich aan de Nederlandse Corporate Governance Code en aan de Stewardship Code en streeft KCM ernaar zich aan te sluiten bij initiatieven als de best practices die zijn opgesteld door Eumedion. Bovendien heeft KCM de UN Principles for Responsible Investments ondertekend. Bij het vaststellen van ons stembeleid houden wij ons aan Principle 2, waarin staat dat 'we ons zullen opstellen als betrokken aandeelhouder en dat milieu-, sociaal en corporate-governancebeleid (Environmental, Social and Governance ESG)) onderdeel is van onze procedures en dagelijkse routine'.

Stembeleid

Ons beleid is om waar mogelijk te stemmen en in geval van (discretionaire) mandaten op verzoek van onze cliënten. Bij de uitoefening van het stemrecht streven wij ernaar de best practices zo goed mogelijk toe te passen en te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, zowel in Nederland als in andere rechtsgebieden waar we onder toezicht vallen.

KCM maakt gebruik van onafhankelijke research en stemadviezen van een gespecialiseerd internationaal stemadviesbureau. KCM oefent zijn stemrechten uit en indien van toepassing zal het ingrijpen op een objectieve en geïnformeerde manier. In het geval van controversiële of belangrijke agendapunten zal de desbetreffende portefeuillebeheerder van KCM worden geraadpleegd om de uitoefening van het stemrecht te bespreken. KCM beslist uiteindelijk hoe het stemrecht wordt uitgeoefend op een aandeelhoudersvergadering.

Stemproces

Ons stemproces bestaat uit:

- stemmen bij volmacht;
- actief stemrecht;
- omgaan met aandelenblokkering en het uitlenen van aandelen.

Stemmen bij volmacht

Momenteel stemt KCM op veel aandeelhoudersvergaderingen wereldwijd. Om onnodige kosten te voorkomen en om de efficiency van de stemservice in het belang van onze cliënten te verbeteren, maakt KCM gebruik van een stemplatform. Dit platform wordt op de meeste vergaderingen gebruikt en wordt aangeduid als stemmen bij volmacht.

Ons stemadviesbureau biedt voor vrijwel alle ondernemingen een overzicht aan van alle agendapunten die ter sprake zullen komen op de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) en/of de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders (BAVA), inclusief een beoordeling van de mate waarin de voorstellen in overeenstemming zijn met best-practicebepalingen. KCM kan stemmen zoals voorgesteld door het stemadviesbureau, maar kan hier ook van afwijken. KCM kan deze documentatie aanwenden om belangrijke kwesties aan te kaarten bij de directie van het bedrijf in het overleg dat het met hen heeft. Portefeuillebeheerders kunnen voorafgaand aan een aandeelhoudersvergadering worden voorzien van een rapport met aanbevelingen op het gebied van corporate governance. KCM kan deelnemen aan de AVA om een stem uit te brengen.

Actief stemrecht

KCM kan zijn stemrecht actief uitoefenen voor relatief grote posities of vanuit het perspectief van verantwoord ondernemen.

Actief stemrecht voor relatief grote posities

KCM zal overwegen het stemrecht actief uit te oefenen als een door KCM beheerde beleggingsmaatschappij ten minste 5% van het uitstaande aandelenkapitaal van een onderneming bezit. In dit geval zal het stemrecht worden uitgeoefend na individuele beoordeling van de agendapunten. Als een door KCM beheerde beleggingsmaatschappij minder dan 5% van het aandelenkapitaal van een onderneming in bezit heeft, wordt een marginale toetsing van de AVA-agendapunten voldoende geacht en zal het stemrecht wel of niet worden uitgeoefend.

Actief stemrecht vanuit een verantwoord-ondernemenperspectief

KCM heeft voor oplossingen op het gebied van duurzaam beleggen een overeenkomst gesloten met GES Investment Services (GES), een toonaangevende Zweedse onderneming op het gebied van onderzoek en dienstverlening voor duurzame beleggers. GES screent de beleggingen van beleggingsmaatschappijen, rapporteert de resultaten aan de portefeuillebeheerders en kan adviseren in geval van vraagstukken over de uitoefening van stemrecht.

De screening die GES uitvoert, is gebaseerd op het kader dat de UN Global Compact hanteert en de interpretaties van internationale verdragen op het gebied van milieu, mensenrechten en bedrijfsethiek. Bij de evaluatie van vraagstukken omtrent de uitoefening van stemrecht met betrekking tot verantwoord ondernemen, bieden internationale wetten en verdragen een nuttige standaard. Stemmen uit hoofde van duurzaamheid verschilt van stemmen uit hoofde van corporate governance. Daarom zijn interne richtlijnen op dit gebied van uitoefening van stemrecht vastgesteld op basis van een reeks van internationaal aanvaarde standaarden en normen. Aan de hand hiervan worden de voorstellen beoordeeld.

Aandelenblokkering en uitlenen van aandelen

Indien en wanneer er voor een specifieke onderneming een aandelenblokkering van toepassing is en er gebruik wordt gemaakt van stemming bij volmacht, volgt KCM een interne procedure om handel in de aandelen van deze onderneming te voorkomen. Indien KCM van oordeel is dat de voordelen niet opwegen tegen de beperkingen (bijvoorbeeld wanneer aandelenblokkering de liquiditeitsbehoefte belemmert), heeft KCM de mogelijkheid zich te onthouden van stemming, of om te stemmen voor slechts een deel van het aandelenbezit.

Voor bepaalde portefeuilles kan het in het belang van de belegger zijn om effecten uit te lenen, wanneer de opbrengst hiervan de performance van de portefeuille verbetert. Wanneer de effecten in bruikleen zijn gegeven ten tijde van een aandeelhoudersvergadering, kan de uitoefening van het stemrecht worden belemmerd. KCM kan echter te allen tijde deze effecten terugroepen indien het dit in het beste belang van de belegger acht om op die manier het stemrecht uit te oefenen. Op dit moment lenen een aantal van KCM's in Luxemburg gevestigde fondsen aandelen uit, waardoor bij de onderliggende portefeuilles maar een beperkte mate van stemactiviteit is.

Stemgegevens

Voor alle uitgebrachte stemmen worden stemgegevens bewaard, al naar gelang met de bijbehorende toelichting.

Bij de beoordeling van de corporate governance en van vraagstukken met betrekking tot het stemrecht is het basisprincipe van de fiduciaire plicht naar onze cliënten van kracht. Voor mandaten oefent KCM het stemrecht uit op basis van een overeenkomst die met de cliënt is afgesloten in het kader van stemmen per volmacht.

Uiteindelijk dient elke stem de specifieke situaties te weerspiegelen, en deze verschillen aanzienlijk. Portefeuillebeheerders en analisten hebben dan ook de bevoegdheid om in het belang van elke cliëntportefeuille onder beheer, te stemmen.

Samenvatting

KCM zal zijn stemprocedures blijven integreren op een manier die het belang dient van zijn cliënten en fondsen, daarbij rekening houdend met ESG-vraagstukken en de ontwikkeling van regelgeving en normen van landen en sectoren waarin wij actief zijn.

Uiteindelijk moet elke stem de specifieke situaties weerspiegelen, en deze verschillen aanzienlijk. Portefeuillebeheerders en analisten hebben dan ook de bevoegdheid om in het belang van elke cliëntportefeuille onder beheer, te stemmen.

APPENDIX 6 – MANAGEMENT APPROACH (GRI)

Om in aanmerking te komen voor een GRI B-niveau dient er voor zes indicatorgroepen een zogenaamde management approach te zijn ontwikkeld. De zes indicatorgroepen zijn: 1) economie, 2) milieu, 3) arbeid, 4) mensenrechten, 5) maatschappelijk en 6) productverantwoordelijkheid. Voor ieder van deze zes indicatorgroepen dienen de volgende onderdelen te worden gerapporteerd ('management approach'):

- doelen (KPI's);
- behaalde resultaten (ten opzichte van de doelen), inclusief uitleg/onderbouwing;
- beleid (gericht op het behalen van deze doelen);
- relevante achtergronden (organisatorische inbedding, trainingen, monitoring, audit, etc).

Onderstaande tabel laat zien op welke wijze de tien KPI's van Van Lanschot corresponderen met de zes GRI-indicatorgroepen. Daarnaast is weergegeven waar de behaalde resultaten per KPI in het maatschappelijk jaarverslag worden gerapporteerd. Ook is aangegeven waar in het maatschappelijk jaarverslag (MVJ) het bijbehorende beleid uiteen wordt gezet. Voor drie KPI's beschrijven we dat beleid hieronder in de vorm van beknopte actieplannen.

KPI's voor verantwoord ondernemen (2012-2013)				
KPI	Doel (t.o.v. vorig jaar)	Indicatorgroep (GRI)	Resultaten	Beleid
1. Cliënttevredenheid	Stijging in loyaliteitsindex	5, 6	par. 1.2 en 2.1	Idem + zie hieronder
2. Vermogensbeheer (PB/BB)	Groei van de verantwoorde assets (% van AuM)	2, 3, 4, 5, 6	par. 2.3.1 + appendix 1	par. 2.3 + appendix 4 en 5
3. Adviesportefeuilles (PB/BB)				
4. Assetmanagement (Kempen)				
5. Kredietbeleid	Rapportage (meer transparantie over relaties, resultaten engagement)	2, 3, 4, 5, 6	par. 2.2 + appendix 3	par. 2.2.1 + appendix 2
6. Medewerkers (motivatie/betrokkenheid)	Hogere score in medewerkers-onderzoek op de stelling 'ik raad Van Lanschot aan als werkgever bij anderen'	2, 3, 4,	par. 3.2	par. 1.2 + 3.2
7. Energieverbruik	Reductie in Kwh	2	par. 4.4.1 + appendix 1	par. 4.1.1 + zie hieronder
8. Papierverbruik	Reductie in kg	2	par. 4.4.1 + appendix 1	par. 4.1.1 + zie hieronder
9. Transparantiebenchmark	Hogere absolute score	1 t/m 6	par. 6.3 + appendix 1	par. 6.3
10. Sustainalytics	Hogere absolute score	1 t/m 6	par. 6.3 + appendix 1	par. 6.3

NB: de GRI-indicatorgroep 1 (Economisch) wordt vooral gedekt door de financiële doelen zoals geformuleerd in de strategie van Van Lanschot (zie voorin dit maatschappelijk jaarverslag)

Cliënttevredenheid

- Vermogensregie toepassen bij alle Private Banking relaties.
- Verder verbeteren van de contactplanning (disciplineren).
- Doorzetten van reguliere / al gestarte acties (inclusief project Cliëntbelang Centraal).

Energieverbruik

- Deelname aan energieconvenant Den Bosch.
- Acties gericht op efficiënter gebruik van bestaande vierkante meters.
- De 10% minst energiezuinige panden jaarlijks onderzoeken op besparingsmogelijkheden.
- Bij vervanging van apparatuur kiezen voor de meest energiezuinige.
- Waar mogelijk lichtsensoren toepassen.

Papierverbruik

- Enkele grote papierstromen digitaliseren (o.a. dagafschriften).
- Meer inzetten op default dubbelzijdige printerinstellingen.
- Medewerkers de beschikking geven over een printdashboard (mogelijkheden voor pilot onderzoeken).

APPENDIX 7 – VERKLARENDE BEGRIPPENLIJST

AAFM Facility Management

Een gespecialiseerde onderneming, onderdeel van Asito Dienstengroep (ADG), waaraan Van Lanschot het management van zijn facilitaire diensten heeft uitbesteed.

www.aa-fm.com

Academie voor Bedrijfsoverdracht

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

www.tiasnimbas.edu/bedrijfsoverdracht

Bizworld

Een simulatiespel dat op speelse wijze het bedrijfsleven in het klaslokaal brengt. Het spel wordt ieder jaar met hulp van medewerkers van Van Lanschot gespeeld op lagere scholen in heel Nederland (groep 8). Vanaf 2012 zal Van Lanschot ook op middelbare scholen een beleggingsspel gaan spelen (Bizwiz).

www.bizworld.nl

Bossche Energieconvenant

Op 19 november 2010 ondertekende Van Lanschot, samen met 23 andere Bossche bedrijven en organisaties, het Bossche Energieconvenant. De gezamenlijke doelstelling is om in de komende drie jaar minimaal 10% meer energie te besparen en/of duurzaam op te wekken ten opzichte van 2009.

BRAMM

BRAMM, BRabant MobiliteitsManagement, is een organisatie die Brabantse bedrijven en instellingen helpt bij het oplossen van hun mobiliteitsvraagstukken. Eind 2010 nam Van Lanschot deel aan de mobiliteitsscan van BRAMM.

www.bramm.nl

BREEAM-NL

Het kantoor van Kempen (WTC Amsterdam) kreeg in 2011 als eerste kantoorgebouw in Nederland het BREEAM-NL-certificaat voor Bestaande Bouw en Gebruik. Dit betekent dat zowel het gebouw zelf als ook het beheer en gebruik ervan voldoen aan door BREEAM-NL gestelde duurzaamheidseisen.

Zie ook www.breeam.nl

CDD

Banken en verzekeraars dienen hun cliënten 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 cliëntacceptatie en de verificatie van cliënten en transacties.

Controversiële wapens

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)

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, zet zich in voor het behoud van ambachtelijk ondernemerschap, stelt Van Lanschots expertise beschikbaar voor (ondernemerschap bij) familiebedrijven en faciliteert de verbinding van ‘vorige’ en ‘volgende’ generaties ondernemers.

ECCE

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 zijn duurzame beleggingsbeleid maakt Van Lanschot gebruik van de diensten van ECCE.

www.corporate-engagement.com

Eerlijke Bankwijzer (EBW)

De Eerlijke Bankwijzer is een initiatief van Oxfam Novib, Amnesty International, Milieudefensie, FNV Mondiaal, de Dierenbescherming en (sinds januari 2012) 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

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 zijn verantwoord-ondernemenbeleid nadrukkelijk voor engagement en niet voor een van de twee andere strategieën: negatieve screening en positieve screening.

ESG Council

De 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. De Council bestaat, naast beleggingsspecialisten van Kempen en Van Lanschot, ook uit twee externe consultants (GES Investment Services en ECCE). De ESG Council komt vier keer per jaar bijeen en onderhoudt nauw contact met de manager Verantwoord ondernemen.

Ethisch Council

Een intern comité van Van Lanschot dat in 2011 bestond uit de leden van het Executive Committee, het hoofd Compliance en de manager Verantwoord ondernemen. Dit Council komt periodiek bijeen en behandelt zowel verantwoord-ondernemenvraagstukken vanuit de organisatie als maatschappelijke kwesties uit de samenleving die raken aan de activiteiten van Van Lanschot. Per 2012 is de Samenstelling van het Ethisch Council gewijzigd. Zie § 1.4.

Eurest

Een specialist in bedrijfscatering waaraan Van Lanschot het beheer van zijn bedrijfsrestaurants en catering heeft uitbesteed.
www.eurest.nl

Executive Committee (EC)

Een intern comité van Van Lanschot bestaande uit de leden van de Raad van Bestuur en de concerndirecteuren. Het EC komt iedere maand bijeen.

FSC-keurmerk

FSC is de afkorting van Forest Stewardship Council (Raad voor Goed Bosbeheer). Deze internationale organisatie is in 1993 opgericht en stimuleert verantwoord bosbeheer. FSC stelt tevens wereldwijde standaarden voor bosbeheer op, met daaraan gekoppeld een keurmerk. Vanaf 2010 is het FSC-keurmerk binnen Van Lanschot een verplicht keurmerk voor papier. Vanaf 2011 is dit ook voor hout gaan gelden.
www.fsc.nl

GES

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

Giving Back

Giving Back is een organisatie die zich richt op het stimuleren en begeleiden van talentvolle en ambitieuze scholieren die vanwege hun achtergrond minder perspectieven hebben om hun talenten te benutten. Van Lanschot is partner van Giving Back.
www.givingback.nl

Global Compact (GC)

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

De Gold Standard is een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk voor CO₂-reductieprojecten. De CO₂-reductieprojecten van Van Lanschot voldoen aan dit keurmerk.
www.cdmgoldstandard.org

Green team

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

GRI

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

High Income OECD countries

Een groep van dertig rijke landen (hoog nationaal inkomen) die lid zijn van de OECD, de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling. De term High Income OECD countries is opgenomen in Van Lanschots verantwoorde kredietbeleid.
<http://data.worldbank.org/about/country-classifications/country-and-lending-groups>

IFC

De International Finance Organisation (IFC) is de commerciële tak van de Wereldbank die kredieten en adviesdiensten verschaft aan de private sector in ontwikkelingslanden. De duurzaamheidsrichtlijnen die zij daarbij hanteert worden door velen gezien als dé te hanteren benchmark buiten de westerse geïndustrialiseerde wereld. Ook Van Lanschot maakt in zijn verantwoorde kredietbeleid gebruik van de IFC-richtlijnen.
www.ifc.org

ILO

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 kredietbeleid.
www.ilo.org

JINC

Deze organisatie laat jongeren van 8 tot 16 jaar ervaren wat er te koop is op de arbeidsmarkt en welke kennis en vaardigheden nodig zijn voor bepaalde beroepen. Van Lanschot is 'founding father' van JINC en werkt in verschillende steden mee aan hun programma's.
www.jinc.nl

Kroonadviesraad (KAR)

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

Landroof

Landroof ontstaat als nationale/lokale overheden (meestal in Afrika, Zuid-Amerika of Azië) zich landbouwgronden toe-eigenen (soms in strijd met de bestaande eigendomsverhoudingen) en deze grond verkopen of verhuren aan buitenlandse partijen. Na de landroof verdwijnt de landbouwwoogst meestal via export naar het buitenland. Landroof is als thema opgenomen in het verantwoorde beleggingsbeleid (via mensenrechtenschendingen).

MSC

De Marine Stewardship Council (MSC) is een internationale non-profitorganisatie die een keurmerk geeft aan duurzaam gevangen vissoorten. Consumenten kunnen MSC-gecertificeerde producten herkennen aan het blauwe MSC-keurmerk. In zijn bedrijfsrestaurants werkt Van Lanschot met dit keurmerk. www.msc.org/nl

MVO en MBO

Verantwoord ondernemen (vaak afgekort als MVO) richt zich op een balans tussen people, planet, profit in de kernactiviteiten van het bedrijf. Verantwoord ondernemen voor een bank betekent dus bijvoorbeeld geen kredieten uitzetten in maatschappelijk ongewenste activiteiten (kinderarbeid, aantasting van het regenwoud, et cetera). Verantwoord ondernemen raakt direct de kernactiviteiten van het bedrijf en ook de keten waarin het bedrijf werkt. Bij betrokken ondernemen (vaak afgekort als MBO) gaat het om het geven van steun door bedrijven aan (lokale) maatschappelijke initiatieven. Denk hierbij aan de inzet van medewerkers als vrijwilligers voor een maatschappelijke organisatie, het doneren van middelen of materialen, et cetera. De link met de eigen kernactiviteiten is veelal geringer.

Negatieve screening

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

OECD

De OECD, Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling, is een samenwerkingsverband van 34 landen om sociaal en economisch beleid te bespreken, bestuderen en coördineren. De aangesloten landen proberen gezamenlijke problemen op te lossen en trachten internationaal beleid af te stemmen. In Van Lanschots verantwoorde kredietbeleid wordt verwezen naar de rijkste OECD-landen: de 'High Income OECD countries'.

Positieve screening

Een duurzame beleggingsstrategie waarbij bedrijven/fondsen geselecteerd worden 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.

Principles for Responsible Investment (PRI)

Principles for Responsible Investment is een initiatief van de Verenigde Naties (VN) 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

Kempen beschouwt het als zijn fiduciaire verantwoordelijkheid om op aandeelhoudersvergaderingen te stemmen voor zijn eigen (Kempen-)fondsen en - op verzoek van cliënten - voor (discretionaire) mandaten. Hoe het hier invulling aan geeft, wordt beschreven in het zogenaamde proxy-votingbeleid. Zie ook appendix 5.

Spitsmijden

Een experiment waarbij wordt geprobeerd om automobilisten – via positieve financiële prikkels – in de spits 'uit de auto te krijgen'. Spitsmijders verdienen dus geld door vroeger of later op pad te gaan, af en toe een dag thuis te werken, te carpoolen, de motor te nemen, met het openbaar vervoer te reizen of de fiets te nemen. Een kleine groep Van Lanschotters in Brabant neemt deel aan Spitsmijden. www.spitsmijden.nl

Sustainalytics

Een Nederlands onderzoeksbureau, opgericht in 2002, dat bedrijven wereldwijd beoordeelt op duurzaamheid. De afnemers van Sustainalytics-rapporten zijn veelal (institutionele) beleggers, banken en vermogensbeheerders. Van Lanschot wist zijn Sustainalytics-score in 2011 stevig te verbeteren. www.sustainalytics.com

TiasNimbas

TiasNimbas is de business school van de Universiteit van Tilburg en de Technische Universiteit Eindhoven. Van Lanschot heeft samen met TiasNimbas de Academie voor Bedrijfsoverdracht opgezet. Dit is een opleiding voor opvolgers en overdragers binnen en buiten het familiebedrijf. www.tiasnimbas.edu

Transparantiebenchmark

Het doel van de jaarlijkse Transparantiebenchmark van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EZ L&I) is inzicht te geven in de wijze waarop Nederlandse bedrijven verslag doen van hun verantwoord-ondernemenactiviteiten. Ook Van Lanschot neemt deel aan de Transparantiebenchmark. In 2011 verbeterde de bank zijn score aanzienlijk. www.transparantiebenchmark.nl

VBDO

De VBDO, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling, heeft zich ten doel gesteld de kapitaalmarkt verder te verduurzamen. De VBDO telt bijna 800 leden. In 2011 is Van Lanschot lid geworden van de VBDO (Kempen was al eerder lid). www.vbdo.nl

Zingeving Zuidas

De Amsterdamse organisatie Zingeving Zuidas wil de Nederlandse samenleving menselijker maken. De stichting, die een platform wil zijn voor mensen die op zoek zijn naar reflectie en menselijke maat, organiseert uiteenlopende activiteiten. Bij enkele van deze activiteiten werkt zij samen met Kempen (social enterprise). www.zingevingzuidas.nl

