

## Transcriptie

Opdrachtgever	Triodos Bank
Omschrijving	Algemene Vergadering van Aandeelhouders 20-05-2022
Tijdsduur	292 minuten
Bestandsnaam	1146156_Triodos_English_Part 1 en 1146156_Triodos_English_Part 2
Soort transcriptie	<b>Woordelijk verslag</b> <i>De vergadering is opgenomen en de tekst is uitgetypt. Er is gestreefd naar volledigheid: de geluidsopname is meermaals beluisterd om – voor zover mogelijk - ook de moeilijk verstaanbare passages correct weer te geven. Niet-relevante tekst (zoals tussenwerpsels, gestotter, herhalingen) is echter weggelaten. De meeste taalfouten van sprekers zijn gecorrigeerd, maar de tekst blijft zo dicht mogelijk bij de woordkeuze van de sprekers.</i>
Uitvoering	Het Notuleercentrum, Maarsbergen - Utrecht

[De vergadering wordt voorafgegaan door een filmpje over Triodos Bank.]

### Mevrouw Van Waveren

Goedemorgen dames en heren. Mijn naam is Christine van Waveren, ik ben de directeur Communicatie van Triodos Bank en aan mij de schone taak om u allereerst van harte welkom te heten bij de jaarlijkse algemene vergadering van Triodos Bank en u wat kleine huishoudelijke mededelingen te doen, voordat de voorzitter de vergadering officieel opent.

Zoals vermeld bij de ingang in de zaal en in de oproep voor deze vergadering is dit een hybride vergadering. Dat betekent dat certificaathouders in persoon kunnen deelnemen zoals u hier in de zaal, maar ook via de webcast die via de website van Triodos te zien is. De vergadering is te volgen in vijf talen; in de zaal hier is het in het Nederlands en sommige delen in het Engels, via de vertaalapp is het ook te volgen in het Frans, Duits en Spaans.

Het ochtendprogramma is de jaarlijkse algemene vergadering van Triodos Bank met onder andere presentaties door de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en halverwege deze vergadering zal er een lunchpauze zijn, ongeveer om half een. Vanaf half drie zal de jaarlijkse vergadering van certificaathouders beginnen, inclusief een presentatie van het bestuur van SAAT. Dat zal ook op dit podium plaatsvinden.

Wat betreft het stellen van vragen: na elk agendapunt is er gelegenheid om vragen over het agendapunt te stellen. De live chat functie in de webcast wordt dan ook opengesteld en er zullen steeds eerst drie vragen uit de zaal beantwoord worden en daarna drie vragen vanuit de webcast. De voorzitter zal dat duidelijk aangeven en de beurt geven aan degene die hij daartoe uitnodigt. Vervolgens wil ik u vragen niet te vergeten uw telefoon uit te zetten en aan het eind van de vergadering weer aan te zetten. Ik wens u een goede dag toe, dank u.

## 1. Opening en mededelingen

### Voorzitter (de heer De Geus)

Hierbij open ik deze vergadering en ik heet u allen van harte welkom. Na twee jaar van digitaal vergaderen kan deze jaarlijkse algemene vergadering weer in persoon plaatsvinden en dat is heel fijn. Fijn dat we elkaar ook 'live' kunnen ontmoeten, ik heb een paar van u al even kunnen groeten. Ik hoop dat het met u allen goed gaat. Ik begreep dat het treinverkeer nogal hinder ondervindt; wij hebben deze plek mede gekozen omdat het zo'n fantastische plek is ten opzichte van openbaar vervoer maar als het treinverkeer hinder ondervindt, dan hebben wij daarmee te maken. Het kan dus zijn dat er nog mensen wat later binnenkomen en ook zij zijn natuurlijk van harte welkom.

Naast uw aanwezigheid in de zaal zijn er ruim zeshonderd certificaathouders, uit alle landen waar Triodos Bank vestigingen heeft, digitaal aanwezig. Ook aan deze mensen: heel erg van harte welkom. Wij streven ernaar om zorgvuldig met uw vragen om te gaan en zo onze goede gewoonte gestand te doen van respectvolle en zinvolle dialoog.

De ambiance mag dan wat theateraal zijn – het heet hier Beatrix Theater – de eigenheid van Triodos ziet u hier in de veldbloemen.

Namens de Raad van Commissarissen zijn de volgende personen aanwezig en ik stel ze aan u voor: Mike Nawas, Dineke Oldenhof, Ernst-Jan Boers, Daniëlle Melis en Sebastien D'Hondt. Susanne Hannestad is vandaag verhinderd.

Namens de Raad van Bestuur zijn vandaag aanwezig Jeroen Rijpkema, André Haag, Jacco Minnaar en Nico Kronemeijer. Het vijfde bestuurslid Carla van der Weerd is vanwege gezondheidsredenen helaas niet aanwezig. Beterschap, Carla.

Ook de leden van het bestuur van Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT) zijn in de zaal aanwezig. Josephine de Zwaan, de voorzitter, zal namens SAAT het woord voeren in deze vergadering en de stem namens de aandeelhouder uitbrengen.

Ten slotte heet ik de externe accountant Martijn Jansen van PricewaterhouseCoopers en de notaris Wijnand Bossenbroek van NautaDutilh welkom en is Maaïke van der Meer als secretaris aangewezen om de notulen van deze vergadering op te stellen.

Ik stel vast dat de oproeping van deze vergadering is gebeurd in overeenstemming met de statuten. De aankondiging van de vergadering is op 15 april jl. in een landelijk verspreid dagblad gepubliceerd. De aandeelhouder en certificaathouders hebben een uitnodiging per e-mail of per brief ontvangen. Verder hebben de agenda en de bijbehorende toelichting ter inzage gelegen bij de bank en zijn deze ook op de website geplaatst. Daarmee constateer ik dat deze vergadering rechtsgeldige besluiten kan nemen. Graag wijs ik u er nog op dat als over een voorstel wordt gestemd, dit gebeurt zoals dit is toegelicht in de toelichting op de agenda.

Ten slotte heb ik nog drie mededelingen van huishoudelijke aard. Zoals ook vermeld in het persbericht van afgelopen maandag heeft de Raad van Commissarissen besloten agendapunt 6 (Kennisgeving benoeming van Franca Vossen tot benoeming als lid Raad van Bestuur) in te trekken.

De conceptnotulen worden voor eind september op de website van de bank geplaatst. U heeft dan drie maanden de gelegenheid voor commentaar en dan zullen zij worden vastgesteld en getekend door de voorzitter, de notulist en de voorzitter van SAAT.

Aan het eind van elk agendapunt zal er gelegenheid zijn tot het stellen van vragen over dat agendapunt en zal de live chat worden geopend. Zoals gebruikelijk mag u in principe één vraag per keer stellen, zodat ook anderen in de gelegenheid zijn om een vraag te stellen. Voor degenen in de zaal: u wordt verzocht uw naam en woonplaats te noemen voor de notulen. Voor de digitale deelnemers geldt dat zodra u een vraag stelt, de naam en woonplaats op mijn scherm zichtbaar worden dus dan kan ik u ook met name noemen.

De mensen in de zaal wil ik vragen ook te noemen of u certificaathouder bent of niet, er zijn namelijk ook gasten in ons midden en ik verzoek de gasten om zo nodig voorrang te verlenen aan de certificaathouders.

Verder zijn er geen voorrangsregels hier, iedereen krijgt in principe evenveel tijd ongeacht het aantal certificaten.

Dan stel ik u voor om naar agendapunt 2 te gaan.

## **2. Jaarverslag en jaarrekening 2021**

### Voorzitter

Graag geef ik als eerste het woord aan de voorzitter van de Raad van Bestuur Jeroen Rijpkema. Aan jou het woord.

### **a. Verslag van de Raad van Bestuur 2021**

#### **b. Milieu- en sociaal jaarverslag**

##### De heer Rijpkema

Dank je wel Aart, goedemorgen dames en heren. Fijn dat we elkaar weer in persoon kunnen ontmoeten. Een warm welkom ook aan al diegenen die digitaal deelnemen, mooi dat we in deze tijd op een hybride manier zoveel certificaathouders kunnen betrekken bij en informeren over het wel en wee van Triodos Bank.

Vandaag staan we graag met u stil bij de gang van zaken van het afgelopen jaar en kijken we vooruit naar de nabije en verdere toekomst. De rode draad bij zowel de terugblik als het vooruitkijken is het belang van onze missie en de relevantie van Triodos Bank in de wereld van vandaag. Het vermogen om met bewust gebruik van geld positieve veranderingen mogelijk te maken moeten we koesteren en willen we veilig stellen voor de toekomst. De noodzaak om positieve impact te realiseren in onze

primaire aandachtsgebieden Klimaat & Energie, Natuur, Voedsel & Biodiversiteit en Sociale Inclusie is onomstreden en vandaag de dag zo mogelijk nog groter dan ooit. Ik ben trots op hetgeen we hier afgelopen jaar weer in gerealiseerd hebben en mijn collega Jacco Minnaar zal u daar straks verder over informeren. Collega André Haag zal u toelichten dat we de realisatie van al deze positieve impact hebben kunnen combineren met het behalen van solide financiële resultaten en met de versterking van onze financiële positie. Een voor de toekomst van Triodos Bank onlosmakelijke combinatie: positieve impact creëren met solide financiële resultaten.

Om ons vermogen om positieve impact te genereren ook voor de toekomst veilig te stellen doorlopen we momenteel drie transitietrajecten. We zijn bezig met een leiderschapstransitie, met de aanpassing van onze kapitaalsstructuur en met de aanpassing van ons bedrijfsmodel. Deze drie transitietrajecten maken ons klaar voor een impactvolle toekomst.

Mijn komst is onderdeel van de leiderschapstransitie die we nu doormaken. We hebben inmiddels een vernieuwde Raad van Bestuur en het doet me goed dat we ons met interne kandidaten hebben kunnen versterken, met Jacco en Nico. En zoals u heeft gelezen hebben wij inmiddels wel weer tijdelijk een nieuwe vacature voor de Risk Manager, maar gelukkig is André Haag, onze CFO, bereid zijn tijdelijke waarneming te continueren.

Ook op andere bestuurlijke en leidinggevende niveaus vinden momenteel wijzigingen plaats. Na afloop van deze vergadering hebben we ook een vernieuwde Raad van Commissarissen, onder nieuw voorzitterschap. Met deze leiderschapstransitie op de verschillende niveaus in de organisatie leggen we nu de basis voor de komende jaren, voor de ongestoorde realisatie van positieve impact en solide financiële resultaten en voor het uitvoeren van enkele bijzondere trajecten, zoals de aanpassing van onze kapitaalstructuur – de tweede transitie waar we mee bezig zijn.

In het achterliggende jaar hebben we hard gewerkt aan het voorbereiden op en realiseren van een solide, gediversifieerde kapitaalsbasis, met een verbeterde toegang tot nieuw kapitaal en met het herstellen van de mogelijkheid om weer te kunnen handelen in onze certificaten. Ik ben tevreden met de gerealiseerde diversificatie van ons kapitaal door de succesvolle uitgifte van de Greenbond.

Tegelijkertijd voel ik met u de teleurstelling dat we voor het herstellen van de handel ons nog steeds in de voorbereidende fase bevinden.

De opschorting van de handel in certificaten, de beëindiging van de handelsmogelijkheid met Triodos Bank tegen intrinsieke waarde, de omschakeling naar een nieuw handelsplatform met een handelsmogelijkheid tegen een variabele prijs; het zijn zeer ingrijpende wijzigingen en die hebben afgelopen jaar begrijpelijkerwijs veel reacties opgeroepen. Soms bemoedigend en ondersteunend, soms ook ronduit negatief en confronterend. Ik begrijp die reacties. Het enige wat ik daarbij van u wil vragen is begrip voor het feit dat ook wij geen ijzer met handen kunnen breken. Verandering en aanpassing hebben tijd nodig en zijn gebaat bij rust en stabiliteit. Dat geldt ook voor onze bank. Laat ik tegelijkertijd benadrukken dat ik zelf door al deze reacties een grote betrokkenheid van u voel, van onze certificaathouders. Het gaat om uw bank. Dat geeft mij het vertrouwen dat we samen onze doelen kunnen en ook zullen bereiken. En het sterkt mij en mijn collega's om onverminderd hard en gefocust aan een oplossing te blijven werken, hoe uitdagend dat in de praktijk ook blijkt te zijn. En dat kan ik uit ervaring bevestigen. Met u kijk ik zowel reikhalzend als gedwongen geduldig uit naar het moment waarop we de notering aan de zogenaamde MTF – het multilateraal trading facility, een platform – kunnen realiseren zodat we de handel weer mogelijk kunnen maken. Later vandaag zal ik u hier meer over vertellen. Voor dit moment is het evenwel goed om vast te stellen dat deze transitie vooralsnog op koers ligt om binnen de gestelde termijn van twaalf tot achttien maanden, zoals ik die in december heb aangekondigd, af te ronden. Dat zijn dus vanaf vandaag nog zeven tot maximaal dertien maanden.

Ten slotte zetten we in op het verbeteren van het bedrijfsmodel. Hiermee willen we recht doen aan de verwachtingen die aan onze bank gesteld mogen en kunnen worden. Het realiseren van onderscheidende positieve impact en solide financiële resultaten bij een gematigd risicoprofiel, dat is waar wij voor staan. Zoals u weet hebben onze financiële doelstellingen afgelopen jaar een verdere aanscherping gehad en streven wij nu naar een return on equity – een rendement op het eigen vermogen – van 4 tot 6% en een cost income (C/I) ratio van 70 tot 75% in de periode tot 2025. In dat kader hebben wij afgelopen dinsdag ingrijpende stappen aangekondigd.

In dit verband is ook van belang om met elkaar het doel dat we nastreven, scherp voor ogen te houden. Onze klanten, onze investeerders, u, de projecten die we financieren en waarin wij investeren wereldwijd, zijn allemaal gericht op het bereiken van positieve impact. Dit maken we mogelijk met onze bank- en investeringsdiensten en iedereen mag van ons verwachten dat we zo zorgvuldig mogelijk en efficiënt mogelijk omgaan met de ons toevertrouwde middelen. De keuze voor het financieren van activiteiten die zijn gericht op positieve impact waar wij voor staan, met een gematigd risicoprofiel, impliceert evenwel ook een andere manier van rendementsdenken, die u altijd heeft

aangehangen. Anders dan in de traditionele financiële wereld gebruikelijk is. Het financieren van ouderenhuisvesting, van biodynamische landbouw of van een energiecoöperatie, het investeren in microfinanciering in Azië en Latijns-Amerika; het zijn niet de meest rendement-genererende activiteiten in de financiële wereld, maar vanuit onze overtuiging en doelstelling vinden wij ze onmisbaar. Zeker omdat we ons als Triodos Bank niet willen beperken tot alleen het terugdringen van activiteiten die schadelijk zijn voor de wereld, maar juist omdat wij willen bijdragen aan zaken die positieve impact creëren die de wereld verbeteren. Sinds onze oprichting staan wij voor 'do good' in plaats van 'do no harm'. Om de voorsprong op dit terrein ook voor de toekomst te kunnen borgen, zullen we de komende jaren ook aanpassingen in ons bedrijfsmodel doorvoeren. En zoals zojuist al gezegd, afgelopen dinsdag hebben we daar concrete stappen voor aangekondigd. En neemt u van mij aan, dat zijn voor Triodos Bank ingrijpende stappen, maatregelen die wij binnen Triodos Bank nog niet eerder hebben meegemaakt, maar tegelijkertijd wat mij betreft een heldere illustratie van de bereidheid van Triodos om de veranderingen door te voeren die nodig zijn om in staat te blijven onze missie uit te voeren. Ook als die veranderingen vreemd zijn voor ons of zelfs pijn doen.

Tegen de achtergrond van deze drie genoemde transitities, voor Triodos Bank ingrijpende verandertrajecten is al het reguliere werk in het afgelopen jaar gewoon doorgegaan. En zoals wij allemaal weten, afgelopen jaar was geen gewoon jaar met de coronapandemie. Dus eigenlijk kan ik beter zeggen: buitengewoon gewoon doorgegaan. We hebben immers goede resultaten bereikt, zowel op het terrein van het creëren van positieve impact, waar Jacco straks over zal praten, als op financieel terrein, waar André zo dadelijk over zal praten. En beide pijlers zijn nodig voor een gezonde Triodos Bank. Zonder gezonde financiële basis zijn we niet in staat en blijven we niet in staat om onze impactdoelen te realiseren. Maar als we geen positieve impact kunnen blijven realiseren, dan verdwijnt onze relevantie en verliezen we ons onderscheidend vermogen. Dus beide zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden.

En zoals we al vaker hebben gezegd: juist nu, juist nu in deze wereld vol onzekerheden, met grote uitdagingen op het gebied van het klimaat en energie, biodiversiteit en sociale cohesie, met hartverscheurend geweld in vele landen – ver weg en helaas nu ook heel dichtbij met de invasie in Oekraïne – is er behoefte en blijft er behoefte aan een onderscheidende, waardegedreven bank als Triodos, een bank waarin u geïnvesteerd heeft. En ik concludeer dat wij in het afgelopen jaar de juiste en de noodzakelijke stappen hebben gezet om de relevantie van Triodos ook voor de toekomst veilig te stellen.

Dit alles neemt niet weg, dat de situatie rondom de niet-verhandelbaarheid en prijsvorming van de certificaten ronduit teleurstellend is voor u, onze certificaathouders en ik ben mij daar terdege van bewust. De noodzaak om hier met alle betrokkenen een werkbare oplossing voor te vinden heeft mijn eerste jaar bij Triodos sterk gekleurd, maar niet overschaduwd. Daarvoor is de positieve impact die wij met elkaar als gemeenschap creëren te sterk en te overtuigend. Triodos vervult een bijzondere rol in de financiële wereld – waarin ik zoals u weet een lange staat van dienst heb – en voegt een dimensie toe aan het bancaire landschap die onze gezamenlijke inzet waard is, ook in deze uitdagende situatie. Dit werd onlangs nog eens bewaarheid met ons As-One-To-Zero Initiatief. Bij de COP26-conferentie in Glasgow kondigde Triodos Bank aan als eerste bank ter wereld ernaar te streven haar activiteiten carbon Net Zero te maken uiterlijk in 2035. Dat betreft niet alleen onze leenactiviteiten, maar ook onze beleggingsactiviteiten. Zoals u wellicht weet beleggen wij via Triodos Investment Management in allerlei beursgenoteerde bedrijven die wij strikt selecteren; uiteindelijk zullen wij ook hun uitstoot in carbon neutraliseren. Die combinatie is echt revolutionair in vergelijking met de meer gangbare doelstelling van veel andere instellingen van 2050. Wij streven ernaar er vijftien jaar eerder te zijn. Daarmee proberen wij ook de wereld om ons heen te inspireren. Onlangs werd bekend dat Bank Australia, een lid van de Global Alliance for Banking on Values, onze ambitie heeft overgenomen. Voor ons is dat een inspirerend voorbeeld van hoe wij als Triodos nog steeds een voortrekkersrol vervullen en een frontrunner, een voorloper zijn voor andere partijen in de financiële sector. Dat en de bereikte resultaten geven mij energie, overtuiging en zingeving om gezamenlijk te werken aan de verdere verbetering van onze bank en de oplossing van de vraagstukken waar we voor staan. Ontegenzeggelijk uitdagend en ontegenzeggelijk zullen wij nog een aantal bekende en onbekende issues moeten oplossen, maar met uw steun, uw begrip en uw geduld en dat van alle andere stakeholders zullen we deze uitdagingen samen overwinnen.

Dank voor uw aandacht, dank voor uw steun en ik wil nu graag het woord geven aan onze CFO, André Haag.

De heer Haag [bij monde van de tolk]

Dank u Jeroen en goedemorgen certificaathouders. Ook van mijn kant een hartelijk welkom. Ik ga verder met het volgende punt en geef u een overzicht van de financiële resultaten over 2021. Hier is

onze eerste dia, met een overzicht van onze kernpunten voor 2021. Het jaar 2021 werd helaas opnieuw gedomineerd door de aanhoudende coronapandemie, aangezien nieuwe besmettingsgolven, gedreven door verdere mutaties zoals omikron, een grote impact hadden op het herstel van de wereldeconomie. Maar de langzaam op gang komende opleving van de economie heeft ook een rugwind gecreëerd voor Triodos en had een positieve invloed op onze financiële resultaten over het jaar 2021. Triodos Bank rapporteert een nettowinst van € 50,8 miljoen na belasting over het jaar 2021 en dat is ongeveer € 24 miljoen hoger dan in dezelfde periode een jaar eerder. Onze solide prestaties in 2021 werden ondersteund door hogere baten van € 37 miljoen – dat is + 12% – en lagere bijzondere waardeverminderingen van – € 24,4 miljoen vergeleken met dezelfde periode in 2020. Onze kredietportefeuille bleef veerkrachtig vanwege de duurzame sectoren die wij financieren en de geografisch goed gediversifieerde kredietportefeuille in heel Europa.

De gunstiger marktomstandigheden in 2021 hebben geleid tot een herstel van de waarderingen van activa en tot een netto vrijval van onze voorziening voor verwachte kredietverliezen. Ons totale activa onder beheer is in de afgelopen twaalf maanden met € 3,9 miljard gestegen tot € 24,2 miljard in 2021, wat neerkomt op een stijging van 19%.

De kapitaalpositie van de bank is verder versterkt met een total capital ratio van 21,3%.

Dat is het algemene beeld, maar zo meteen gaan we nog wat dieper in op de financiën. Eerst wil ik onze bedrijfsdoelstellingen benadrukken. Onze twee doelstellingen zijn het creëren van duurzame impact in lijn met onze bedrijfsmissie en met onze gekozen strategische-impactthema's – energie en klimaat, natuur en voedsel en sociale inclusie – geloven wij onze bank te hebben gebouwd rond de enorme uitdagingen waar de wereld voor staat. Dat zijn uitdagingen die voor de komende generaties van cruciaal belang zijn om aan te pakken. Wij bereiken onze missie door verandering te financieren en door financiering te veranderen. Dit in lijn met voorgaande jaren en ook in 2021 hebben wij een tastbare impact gecreëerd op onze culturele, sociale en ecologische aandachtsgebieden.

Op deze dia ziet u een aantal voorbeelden van impact. Ik ga ze niet allemaal langs, maar laat mij er één specifiek geval uitlichten. Ik kijk naar de matrix, je ziet daar drie kolommen en als wij kijken op de derde regel dan staat er links: dat Triodos in 2021 in heel Europa ongeveer 33.000 hectare landbouwgrond heeft gefinancierd. Dit vertaalt zich in een equivalent van ongeveer 34 miljoen biologische maaltijden die in één jaar zijn geproduceerd en dat is echt fantastisch. Wij zijn zo blij en trots als bank dat wij met uw steun dit hebben kunnen doen. Deze centrale focus van onze missie willen wij zelfs nog versnellen in de maatschappij, om nog meer impact te genereren. Het zou heel fijn zijn als ik al deze negen voorbeelden met u zou kunnen bespreken, maar daar hebben wij niet de tijd voor. U kunt natuurlijk wel in het jaarlijkse duurzaamheidsverslag kijken, dat te vinden is op onze homepage.

De volgende dia toont een samenvatting van de geconsolideerde winst-en-verliesrekening van de groep en de ontwikkeling van de belangrijkste componenten over de afgelopen vier jaar. Over het boekjaar 2021 heeft de bank een solide nettowinst gerapporteerd van € 50,8 miljoen euro. Dat is afgerond € 24 miljoen meer dan het jaar ervoor. De totale baten verbeterden met € 37 miljoen euro op jaarbasis en dat is + 12%. Dat ligt daarmee iets boven het niveau van voor corona, dankzij extra kredietgroei in onze duurzame kredietportefeuille en hogere fondsen onder beheer, gestegen dus tot € 342 miljoen.

Onze focus blijft gericht op het handhaven van gezonde rentemarges en het verbeteren van de provisie-inkomsten uit beleggingsfondsen en belastingoplossingen in de toekomst. De risicokosten van de bank, cost of risk, zijn in 2021 duidelijk verbeterd; vooral gunstiger macro-economische parameters leidden in 2021 tot een netto vrijval van de verwachte voorziening voor kredietverliezen met € 420.000.

De operationele kosten van de bank zijn gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar met zo'n € 30 miljoen, dat is + 12%, tot € 275,2 miljoen in 2021. Dit kan vooral toegeschreven worden aan extra personeelskosten voor compliance en anti-witwaspraktijken vanwege de AML wetgeving en aan extra kosten voor regelgeving.

Een meer gedetailleerd overzicht van deze belangrijkste winst- en verliesdrivers vindt u op de volgende drie dia's.

De eerst volgende dia laat de totale omzet zien. Deze dia toont de ontwikkeling van de totale inkomsten van de bank en een uitsplitsing van de belangrijkste onderdelen die daartoe bijdragen. Wij realiseerden in 2021 totale inkomsten van € 342 miljoen, € 37 miljoen meer dan het vorige jaar. Het renteresultaat verbeterde met 12% tot € 221,5 miljoen, dankzij extra groei van de kredietverlening door een zorgvuldige selectie van leningen met een hoger rendement, terwijl de niet-financiële impact is gemaximaliseerd. Het renteresultaat is verder ondersteund door het eenmalige voordeel van TLTRO, targeted longer-term refinancing operations. Dat hebben wij u vorig jaar ook proberen uit te leggen, dat is een vreselijk lange term maar simpel gezegd is het een programma dat een aantal jaar

geleden door de Europese Centrale Bank is gestart om banken te stimuleren om leningen te verstrekken aan de beste doelen. De netto inkomsten uit TLTRO bedroeg in 2021 € 6,9 miljard. Dat is een heel goed incidenteel inkomen, maar dat is maar één keer, dat wordt langzaam uitgefaseerd dus dat gaan we volgend jaar niet meer bespreken op deze manier. Maar dit jaar was die € 7 miljard natuurlijk heel erg fijn, ook al doet zich dat in de toekomst niet meer voor.

Onze netto rentemarge, NIM, is gedaald naar 136 basispunten. Dat waren er 151 in 2020, maar werd gesteund door verdere prijsmaatregelen, toegepast op de bekende middelen.

Het provisieresultaat van de bank verbeterde met 9% naar € 116 miljard, dankzij extra provisies voor belasting en transactieoplossingen en verbeterde beheervergoedingen voor onze beleggingsfondsen. Dit is voornamelijk ondersteund door hogere fondsen onder ons management; die zijn met 20% gestegen tot € 7,7 miljard.

In overeenstemming met onze bedrijfsstrategie verschuiven wij ons beleid naar meer fee-based bankactiviteiten, om onze totale inkomstenbasis nog wat verder te diversifiëren. Onze provisie-inkomsten zijn nu zo'n 34% van het totaal en dat is boven het gemiddelde in de bankensector.

Dan over bedrijfskosten. Hier wordt de ontwikkeling van bedrijfskosten getoond met een uitsplitsing naar de belangrijkste bijdragende posten daaraan. De bedrijfskosten zijn met € 29,8 miljard gestegen en de stijging is voornamelijk het gevolg van extra personeelskosten van € 15,3 miljard die verband houden met extra werkzaamheden op het gebied van compliance en anti money laundering (AML), dus tegen witwassen. Verder stegen de regelgevingskosten van de bank met € 3,9 miljard, vooral door extra kosten voor het depositogarantiestelsel in verband met hogere aan ons toevertrouwde middelen.

De laatste kostenpost zet onze kostenbasis echt wel onder druk en belemmert ons bij het realiseren van onze ambitieuze kostendoelstellingen. In de toekomst zullen wij de ontwikkeling van de aan ons toevertrouwde middelen nauwlettender volgen en zo nodig verdere prijsmaatregelen overwegen.

De bank rapporteerde een kosten-batenverhouding van 80% over het boekjaar 2021 en dat is in lijn met het jaar ervoor. Verdere interne initiatieven worden genomen, zoals wij in onze pers bericht afgelopen dinsdag ook met u hebben gedeeld, om ons bedrijfsmodel verder te verbeteren en zo onze kosten-batenratio in de toekomst structureel te verbeteren.

En dan de volgende dia. Hier toon ik u de ontwikkeling van de kosten voor bijzondere waardeverminderingen, uitgesplitst per fase van het model voor verwachte kredietverliezen, dat heet het ECL-model. De totale ECL-uitgaven zijn gedaald met € 24,4 miljard; dat is nogal wat en dat heeft geresulteerd in een netto vrijval van de voorziening in 2021. Vooral in de tweede fase van ECL werd een netto vrijval van de voorziening geboekt die gedeeltelijk is gecompenseerd door extra ECL-uitgaven in fasen 1 en 3 vorig jaar. Naast onze normale run rate voor kredietverliezen en ECL fase 3 hebben wij tot nu toe niet vastgesteld dat de coronacrisis zich significant heeft gemanifesteerd en wij moeten dus voorzichtig blijven door de reeds opgebouwde voorziening voor het vorige jaar op onze balans te houden.

De volgende dia toont de ontwikkeling van de totale activa onder beheer, AUM, van de bank. In 2021 stegen de totale activa onder beheer met € 3,9 miljard tot € 24,2 miljard. Dat is een grote toename. Als we historisch kijken is de onderliggende trend hiervan zeer positief en vertoont deze de afgelopen jaren een aanzienlijke stijging. Vooral in de afgelopen vier jaar is het beheerd vermogen jaarlijks gegroeid met zo'n 16% en dat wijst op een heel solide en gezond groeipad. Als we naar deze grafiek kijken, zien we aan de samenstelling van de balken en de kleurcodes dat de totale stijging van € 3,9 miljard in de afgelopen twaalf maanden vooral is ondersteund door een stijging van onze balans met € 2,6 miljard en een stijging van onze fondsen onder beheer met € 1,3 miljard.

Laten we dan nu de ontwikkeling van onze belangrijkste balansposten nader bekijken. Hier tonen wij een uittreksel van de geconsolideerde balans van de hele groep per eind december 2021. Aan de passivazijde is de groei van het balanstotaal met € 2,6 miljard tot een totaal van € 16,5 miljard in 2021 vooral het gevolg van de bijkomende instroom van de aan ons toevertrouwde middelen, onze deelname aan TLTRO, weet u nog; targeted longer-term refinancing operation, tender versie 3.7 en ook door een met succes geplaatste groene obligatie. Aan de activazijde is de extra financiering vooral gebruikt voor de verdere ontwikkeling van ons duurzame kredietportfolio. Het kredietportfolio van de bank nam met € 1 miljard toe tot € 10,2 miljard en de rest van de financiering is deels geïnvesteerd in zeer liquide schuldpapieren en heeft geresulteerd in een toename van onze kaspositie.

Dan de volgende dia: de belangrijkste motor van onze balans aan de activa kant, namelijk onze duurzame kredietportefeuille. Vorig jaar konden wij die portefeuille verder ontwikkelen door te concentreren op onze belangrijkste impactthema's. De onderliggende trend is zeer positief en laat een jaarlijkse groei zien van 12% over de afgelopen vier jaar. In 2021 is die gegroeid met € 1 miljard tot in totaal € 10,2 miljard. De jaarlijkse groei valt uiteen in de volgende subsectoren: culturele

kredietverlening groeide met 7% tot € 1,2 miljard in 2021 en dit was voornamelijk gedreven door initiatieven in kunst en cultuur, recreatie en onderwijs. De kredietverlening aan de sociale sector groeit met 9% tot € 2,2 miljard en dat is vooral door het ondersteunen van initiatieven in gezondheidszorg, sociale woningbouw en andere sociale projecten. De derde zijn de kredieten aan de klimaat sector, die zijn gestegen met 2% tot meer dan € 3 miljard en dat is voornamelijk door het ondersteunen van subsectoren zoals duurzaam vastgoed en biologische landbouw. De vierde, maar niet de minste is groene hypotheek: omhoog met 32% tot € 3,6 miljard als gevolg van de grote vraag naar duurzame huizen, vooral in Nederland. Alles bij elkaar zijn wij heel gelukkig dat in alle vier sectoren waarop wij ons richten, er positieve groei-effecten te zien zijn en dat is dan ondanks alles rond corona en de moeilijkheden in de economie die daaruit zijn geresulteerd.

De volgende dia toont de ontwikkeling van onze voorziening voor verwachte verliezen op kredieten, opgesplitst per fase. Per eind december 2021 bedraagt de ECL-voorziening voor leningen € 49 miljoen. Als je dat vergelijkt met eerdere jaren, is dat € 1 miljoen minder. En als je kijkt naar de samenstelling in drie fasen, dan is in fase 1 € 8,7 miljoen voorzien; dat is een kleine toename. In fase 2 is er minder voorzien ten opzichte van het jaar ervoor, € 3,4 miljoen en dat was de belangrijkste vrijval die een positieve impact had. We kijken natuurlijk vooruit, macro-economisch gezien en dankzij dat is uiteindelijk in fase 3 – dat was natuurlijk allemaal nog voor de Oekraïne-crisis – bijna € 37 miljoen voorzien.

De historische trendlijn is zeer positief en wijst op de hoge kredietkwaliteit van onze portefeuille en onze bewezen staat van dienst, aangezien het jaarlijks opgelopen verlies in fase 3 steeds onder het marktgemiddelde in Europa heeft gelegen. Het verliespercentage van de bank in fase 3 bedraagt zes basispunten en dat kunt u ook hier zien in de staven van deze grafiek. Daaronder ziet u ook voor 2021 de basispunten staan, maar ook voor eerdere jaren en het blijft consistent onder de vijftien punten en dat is zeer solide. Maar Triodos blijft niettemin voorzichtig en zal een conservatief voorzieningenniveau aanhouden in overeenstemming met de IFRS accounting regels.

De volgende dia laat de ontwikkeling zien van de middelen die aan ons zijn toevertrouwd en die vormen onze belangrijkste drijfveer aan de passivazijde en onze belangrijkste financieringsbron ook. De bank registreerde een bijkomende instroom van aan ons toe te vertrouwen middelen van

€ 1,5 miljard en dat heeft geresulteerd in een totale positie van € 13,3 miljard per eind december 2021. Die sterke instroom wordt uiteraard gedreven door het feit dat klanten aangetrokken blijven door onze propositie om bewust met geld om te gaan, maar hangt ook samen met het nog steeds voortdurende patroon dat mensen hun tegoeden blijven spreiden op betaal- en spaarrekeningen bij verschillende banken. Als wij dit afzetten tegen onze bedrijfsbehoefte, dan drukt dit liquiditeitsoverschot op onze netto rentemarge en onze winstgevendheid omdat wij extra bankheffingen en belastingen zoals DGS moeten betalen. Als dit patroon aanhoudt, kunnen wij niet uitsluiten dat wij verdere prijsmaatregelen moeten overwegen om de kosten van de aan ons toevertrouwde middelen in overeenstemming met onze financiële doelstellingen te brengen.

Dan de prudentiële ratio's; actuals versus de reglementaire minimumvereisten, dus hoe we het echt doen afgezet tegen de vereisten. U ziet de kapitaalratio's, De certificaten van aandelen vormen ons CET-1, samen met andere kapitaalelementen vormt dat het totale kapitaal (total capital) en dus de total capital ratio, TCR. Beide ratios weerspiegelen de hoge kwaliteit van onze kapitaalbasis. In 2021 hebben wij een begin gemaakt met verdere diversificatie van onze kapitaalbasis door de succesvolle eerste plaatsing van een groene obligatielening van € 250 miljoen. Wij zijn begonnen met de normale kanalen, kijkend naar verdere duurzaamheid. Dat kwalificeert voor bankprudentiële doeleinden als TIER-2 kapitaal.

Als je dan kijkt naar de Leverage ratio, als we dat zo mogen noemen, die daalde tot 8,1% en dat is als gevolg van extra activagroei en de uitgifte van in aanmerking komend TIER-2 kapitaal, terwijl het kernkapitaal stabiel werd gehouden. Als we nog een keer naar het staafdiagram kijken, zien wij dat die bovenvermelde prudentiële ratio's ruim boven de reglementaire minimumvereisten liggen. We zeiden al dat we daartegen vergelijken en dit biedt ruimte voor een toekomstige ontwikkeling van de bank.

Dan de liquiditeitspositie van de bank in de afgelopen jaren. U ziet hier onze Liquidity coverage ratio. Deze ratio is in 2021 uitgekomen op 229% en dat is ruim boven de minimum vereisten. De Net Stable Funding Ratio is in 2021 uitgekomen op 154%. Wij hebben hier echt hoge cijfers. De stijging in het eerste kwartaal 2021 van het net stable funding ratio is toe te schrijven aan de TLTRO 3.7 waar we aan hebben deelgenomen voor € 800 miljoen en dat heeft een positief effect gehad op de omvang van de stabiele financiering. Je ziet dat we dus een klein beetje terugveren, maar ook hier liggen we nog echt goed boven de minimumvereisten.

Dat brengt mij aan het einde van dit financiële deel. Ik dank u hartelijk voor uw aandacht en ik geef het woord aan Jacco Minnaar.

## De heer Minnaar

Op het scherm ziet u een plaatje van Argüelles. Ik hoop dat ik het goed uitspreek. Argüelles is een geit die leeft in Spanje. Het was eind september vorig jaar dat ik voor het eerst hoorde van het bestaan van Argüelles, want toen maakte ik de transfer van Triodos Investment Management naar Triodos Bank en bij het gedag zeggen bij Triodos Investment Management gaven mijn collega's mij op een bepaalde manier Argüelles cadeau. Argüelles is namelijk onderdeel van de investering die Triodos Investment Management heeft gedaan met een van haar fondsen in CrowdFarming. Dus met Argüelles is het zo dat mijn familie nu een aantal keren per jaar de geitenkaas ontvangt die door haar wordt geproduceerd. Dat maakt mijn familie bijzonder blij en mij ook, maar vooral vanwege het feit dat ik juist dat als cadeau kreeg; ik lust namelijk zelf geen kaas. Het feit dat ik dit als cadeau kreeg, staat voor mij echt model voor waar Triodos voor staat. Onze founders zijn ooit begonnen met een idee dat vandaag de dag nog steeds springlevend is: dat we in de maatschappij vooral moeten kijken naar wat geld mogelijk maakt en aan welke dingen we geld echt niet willen uitgeven, en niet alleen de financiële return. CrowdFarming doet dat eigenlijk ook, door te focussen op de producten in de reële economie en de manier waarop die geproduceerd worden. Dus Argüelles woont op een biologische boerderij, waar met aandacht voor dierenwelzijn wordt gewerkt.

Er veranderen op dit moment dingen bij Triodos Bank, maar er zijn ook dingen die nooit zullen veranderen en een van die dingen is waar ik net over sprak. Triodos Bank gaat primair over impact, risico en rendement. Die dingen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden voor ons en wij streven naar een hoge impact, we streven naar een gematigd risico en we streven naar een redelijk rendement. Vorig jaar hebben wij aangekondigd dat dat rendement in de balans iets omhoog moet naar 4 tot 6%. U hoort ook in de verhalen van Jeroen en André en dat van mij impact, risico en rendement terugkomen, want voor ons zijn dat geen aparte zaken.

U ziet op de slide ook een aantal van de impactcijfers die wij hebben gerealiseerd. Wij rapporteren daar ook zeer uitgebreid over en ik raad u van harte aan om de vele pagina's die wij daarover schrijven, zelf te lezen. Als ik er een paar dingen uitpik: wij zijn en blijven een heel grote speler in duurzame energie. We zijn al jaren achtereen een van de spelers die de meeste projecten daar financiert en dat levert, zoals u hier kunt zien, heel veel kilowattuur groen geproduceerde stroom op, maar daarnaast zijn we ook heel actief in de sociale en culturele kant. U ziet hier bijvoorbeeld ook het aantal bezoekers aan plekken die bestaan door Triodosfinanciering. Maar u ziet ook dat wij meer en meer proberen in natuur te investeren en in natuurbehoud, ik zal daar zo nog iets meer over vertellen. Er zijn ook dingen die veranderen en een daarvan is hoe wij met ons kapitaal omgaan. Daar wil ik zo iets meer over vertellen. Daarvoor eerst nog even de omgeving waarin wij actief zijn, want dat is heel relevant voor onze positionering. We zien natuurlijk jaar na jaar dat de competitie intensiever wordt en dat eigenlijk alle banken en alle partijen die zich met beleggingen bezighouden claimen dat ze groen zijn. Veel van mijn collega's en ook veel van de mensen die ik spreek die hier in de zaal zitten zeggen: ja, maar bij een aantal van die partijen wordt ook wel flink ge-greenwashed. En dat klopt, maar voor Triodos is het van belang dat wij een voorloper willen zijn en dat zullen we moeten blijven. We moeten onszelf dus blijven uitdagen om echt met een aantal van de projecten die we doen, dingen te doen die niemand anders wil doen, zodat wij voorloper blijven. We zullen ook dat heel goed moeten blijven communiceren en uitleggen waar die verschillen zitten. Dat wij bij honderd procent van de dingen die we doen met die bril kijken en niet alleen met een klein stukje. En dat wij daadwerkelijk activiteiten hebben waarbij we net een stapje voor de golf zijn. Vervolgens sluiten anderen aan en dat is prima, dat is bijvoorbeeld met wind- en zonne-energie heel sterk gebeurd en dan moeten wij weer zorgen dat we een stapje verder zijn. Voorheen deden we dat vaak door hard te groeien op de balans; dan trokken we nieuw kapitaal aan en dat investeerden we weer in heel interessante projecten qua impact en qua rendement en op basis van die performance gingen we dan terug om meer kapitaal op te halen. Op dit moment kijken we naar een model om onze impact en ons rendement te laten blijven groeien. Dat doen we enerzijds met de dingen die we op de balans hebben staan en daar heel goed, nog strikter dan in het verleden, te kijken waar we de beste impact en de beste return kunnen creëren en anderzijds door activiteiten te ontwikkelen die we gedeeltelijk ook al hadden. André vertelde al dat we relatief veel fee-inkomen hebben ten opzichte van andere banken, maar dingen die niet op de balans staan en waar het kapitaalsbeslag lager is; dat is voor ons de strategie om te zorgen dat we die impact kunnen laten blijven groeien terwijl ons kapitaal beperkter zal groeien, naar de toekomst toe en ook in het afgelopen jaar.

Dus hoe dan we dat? We doen dat nu al door bijvoorbeeld gebruik te maken van garanties. We hebben de Easy Garantie, dat is een uitstekend voorbeeld waarbij we middelgrote en kleine projecten kunnen financieren die duurzaam zijn. Echt een aantal dingen die je op andere momenten niet zou kunnen, maar met een lager kapitaalsbeslag omdat daar een sterkte garantie van de Europese Unie onder ligt. En ik verwacht dat dat soort activiteiten voor ons alleen maar zullen groeien in de komende



tijd. We doen dat ook door beleggingen en fondsen te creëren, bij Triodos Investment Management, en te distribueren in de verschillende vestigingen van de branche. En ook die activiteiten zijn vorig jaar sterk gegroeid. Daarmee creëren we impact zonder dat het op onze eigen balans staat.

Wij hebben heel sterke teams die die impacttransities goed begrijpen en die kunnen op sommige momenten meer produceren dan wat bij ons past. Dus we proberen ook samen te werken met andere partijen. We hebben al een samenwerking met ASR waarbij zij eigenlijk participeren of direct al, op het moment dat er wordt uitgekeerd een stuk van onze leningen op hun balans zetten. We zijn van plan om dat soort samenwerkingen verder uit te breiden.

Er zijn ook mogelijkheden aan de hypothekenkant, om dat meer te gaan doen. Aan de hypothekenkant hebben wij de groenste hypotheek van Nederland en wij hebben al aangekondigd dat wij dit jaar een biobased hypotheek willen lanceren, waarbij dus ook in het materiaalgebruik bij het bouwen of verbouwen van het huis echt rekening wordt gehouden met: zijn dit de meest duurzame materialen die circulair kunnen worden gebruikt?

Dus op die manier hebben wij in 2021 impact gemaakt en willen wij naar de toekomst ook die impact blijven maken.

Nu is een van de grootste problemen van onze tijd natuurlijk de klimaatuitdaging. Wat u hier op het scherm ziet is onze carbon footprint. Aan de linkerkant ziet u die in absolute termen, in kiloton CO<sub>2</sub> en aan de rechterkant ziet u die in relatieve termen, waar het is afgezet per miljard euro aan geïnvesteerd vermogen. En die klimaatvoetafdruk, die CO<sub>2</sub>-voetafdruk die wij hebben is redelijk uniek want die is heel laag ten opzichte van andere financiële instellingen. U ziet aan de bovenkant dat ook wij nog steeds emissies veroorzaken; een windmolen is over de looptijd natuurlijk heel groen, maar hij zal in eerste instantie ook gebouwd moeten worden. Voedsel produceren kost uiteindelijk ook CO<sub>2</sub> en we moeten kijken hoe we daarmee omgaan.

In de tweede kolom ziet u ook een stukje van wat naar de toekomst een grotere oplossing kan zijn, dat is namelijk waar we CO<sub>2</sub> op een natuurlijke manier hebben kunnen vastleggen. Als ik zeg 'we', bedoel ik de projecten waarin we investeren en die we financieren. Dus dat is sekwestratie van CO<sub>2</sub> op een natuurlijke wijze. Daaronder ziet u wat de impact is van alle duurzame energie die wij financieren, dat is de vermeden CO<sub>2</sub>. Die is enorm vanwege het feit dat wij zo'n grote speler zijn in die sector. Zouden we nu al deze factoren bij elkaar optellen en van elkaar aftrekken, dan zouden we kunnen zeggen dat we al meer dan tweehonderd procent klimaatneutraal zijn. Dat doen we niet, want je kunt eigenlijk alleen maar de eerste en de tweede daadwerkelijk met elkaar vergelijken, dat is de directe CO<sub>2</sub>-emissie die wij veroorzaken en de directe CO<sub>2</sub>-emissie die wij uit de lucht halen. Met de derde categorie – en die is en blijft belangrijk – helpen we anderen om hun energie groener te maken en daarmee hun CO<sub>2</sub>-footprint naar beneden te brengen.

Jeroen noemde het al, vorig jaar hebben wij een aankondiging gedaan en hebben wij natuurlijk ook diep nagedacht over wat er nu echt nodig is in die klimaattransitie. We zien dat veel partijen pledges doen, maar de meeste van die pledges zijn 2050. En in 2050 geldt dat de hele wereld echt al daar moet zijn, naar wat iedereen nu belooft. Het risico is levensgroot dat dit eigenlijk betekent dat we nu niet in actie komen, maar pas in die laatste tien jaar echt gaan werken naar dat 2050-doel. Vandaar dat wij hebben gezegd: wij moeten echt die deadline naar voren halen. Dus hebben wij gekozen voor 2035, wetende dat we op dit moment – vorig jaar in 2021 toen we het aankondigden – nog niet alle antwoorden hebben over hoe we daar precies komen. Maar we hebben wel al plannen en die zijn we nu verder aan het uitwerken. Die plannen zitten op deze drie balkjes. Want het bovenste balkje is de uitstoot van ons eigen portfolio, dus de leningen die wij verstrekken en de investeringen die wij doen. En elk van die categorieën moet naar nul of dicht bij nul. Dus dat geldt voor de hypotheek, dat geldt voor de zakelijke leningen en dat geldt ook voor alle fondsen van Triodos Investment Management. Ook daar zie je dat onze ambitie hoger is dan het gemiddelde in de financiële sector, omdat deze pledges meestal alleen over de bankbalans gaan. Bij investeringen is het wellicht nog moeilijker zelfs om dat te doen. Als het dan zo is dat er bepaalde emissies zijn die onvermijdelijk zijn en die in 2035 nog niet volledig naar nul zijn gebracht, dan willen wij ook meer gaan investeren – en we doen dat nu al een stukje – in de natuur, in regeneratieve landbouw om te zorgen dat we meer van die natuurlijke CO<sub>2</sub>-vastlegging doen. Dat kan natuurlijk nooit een te groot gedeelte zijn, het is belangrijker dat die andere sectoren allemaal zo snel mogelijk naar nul gaan, maar we willen niet gaan offsetten met certificaten in de toekomst. We willen echt op onze eigen balans en met fondsen die wij zelf managen ook die natuurlijke vastlegging sterk gaan laten groeien. Dat doen we en zullen we blijven doen met merendeels kleine en middelgrote projecten, waarbij de lokale community zo veel mogelijk is aangesloten of vaak zelfs ook helpt managen of zelf managet. Want klimaattransitie is natuurlijk niet alleen een technisch klimaatprobleem, maar ook daadwerkelijk een cultureel issue waar wij met ons allen achter zullen moeten gaan staan en manieren moeten vinden die op draagvlak kunnen rekenen.

Met dat stap ik direct even over naar wat formeel punt 2.b is en wil ik ook iets zeggen over ons milieu- en sociaal jaarverslag. Bij Triodos gaat het juist ook altijd over de financieringen die we doen en de beleggingen, maar hier focus ik iets meer op onze eigen bedrijfsvoering. Bij het milieujaarverslag – en nogmaals, wij hebben heel uitgebreide stukken in de officiële jaarverslagen zitten – ziet u hier onze eigen CO<sub>2</sub>-emissies, u ziet de elektriciteit die wij gebruiken, u ziet het woon-werkverkeer, het fietsverkeer, papiergebruik en in algemene zin zien we dat die indicatoren allemaal verminderd zijn, dus eigenlijk verbeterd daarmee. We zien dus een reductie in elk van die sectoren. In het verleden hadden we bijvoorbeeld twee kantoren, Nieuweroord en de Reehorst. Wat er is gebeurd, is dat tijdens de coronapandemie natuurlijk veel mensen thuis werkten. Wij hebben toen gekeken naar: hoe kunnen wij nu na de pandemie het beste verdergaan? Wij hebben onze medewerkers ook gevraagd hoe zij het liefst zouden willen werken. Veel medewerkers willen twee dagen thuis en drie dagen op kantoor, of drie dagen thuis en twee dagen op kantoor werken en wij hebben dus ook ons aantal kantoren kunnen terugbrengen naar de Reehorst, waar nu alle activiteiten in Nederland plaatsvinden in een zeer duurzaam kantoor. En waarbij mensen ook na de coronapandemie nog steeds hybride werken. Gaan we meer naar die menselijke kant, dan zien we dat 1.715 mensen nu ongeveer voor de helft thuis werken en voor de helft op kantoor, in de vijf landen waar we actief zijn. We zien dat bijna de helft, 49,7% van deze mensen vrouw zijn. In managementfuncties is dat nog wat lager, 39% dus nog niet helemaal gelijk. Vorig jaar was het natuurlijk ook heel belangrijk om te kijken hoe ons ziekteverzuim zich zou ontwikkelen, want het was coronatijd en we hebben natuurlijk ook gezien dat mensen daardoor wat langduriger ziek zijn geworden. Ons ziekteverzuim is 3,5% en dat moeten we goed blijven monitoren. Het is iets naar beneden gegaan, het was het jaar daarvoor 3,7%. We proberen het verloop van medewerkers onder 10% te houden en dat is precies gelukt, 9,8%. Dat is wel iets hoger dan het jaar daarvoor, toen was het 8,2%.

Als laatste rapporteren wij ook altijd over het hoogst genoten salaris binnen Triodos Bank versus de mediaan. Dat is in lijn met de GRI reporting standards en dat wordt eigenlijk een beetje gezien als de gold standard op dit gebied. GRI zegt: hij zou niet hoger dan 7 moeten zijn. Er zijn heel weinig financiële instellingen die daadwerkelijk onder de 7 zitten; wij zitten dat met 5,2 wel. Dus wij hebben een relatief egalitaire structuur qua salarissen.

Met dit verhaal heb ik u laten zien dat Triodos verandert, maar er is één ding dat bij Triodos niet verandert en dat is onze focus op impact, risico en rendement en die ambitie hebben wij nog steeds heel sterk. Wij gaan met ons allen enorm ons best doen om in 2022 een nog mooier jaar neer te zetten. Dank u wel.

### **c. Verslag van de Raad van Commissarissen 2021**

#### Voorzitter

Dank aan de leden van de Raad van Bestuur voor de toelichtingen en voor het verslag. U ziet vier leden hier; Nico Kronemeijer is al de hele week ziek. Hij houdt het vol, maar als je zegt Nico 'ik ga liever even in de zaal zitten' of wat dan ook, doe dat gewoon, want jouw herstel in het weekend is nodig want volgende week moet je er weer keihard tegenaan.

Welkom ook aan degenen die vertraging hadden met de trein en iets later zijn binnengekomen. Beste mensen, tijdens de vorige AVA zaten we nog midden in de coronapandemie. Ik zei het al, we moesten digitaal vergaderen. Achteraf bezien heeft de economie in 2021 echter een flinke opleving te zien gegeven. Maar inmiddels worden de verwachtingen weer danig getemperd door de oorlog in Oekraïne en ook door stijgende inflatie. En we weten niet of corona echt helemaal weg is. In deze context heeft Triodos Bank als groep eigenlijk een prima resultaat geboekt. Dat heeft u van André gehoord en Jacco is nog verder ingegaan op de resultaten qua impact. De Raad van Commissarissen spreekt hiervoor expliciet waardering uit jegens de Raad van Bestuur en alle medewerkers van Triodos Bank. Door dit goede resultaat kan de bank ook weer een passend dividendvoorstel doen. De missie van de bank is onverminderd actueel. De Raad van Commissarissen heeft hierover met de Raad van Bestuur meermalen intensief gesproken. De transitie in de samenleving naar een duurzame economie – kijk naar landbouw, voedsel, energie, klimaat – mag inmiddels op brede steun rekenen, maar de bedrijfsmodellen en onze woningen, het overheidsbeleid enzovoort zijn daar echter nog zwaar onvoldoende op aangepast. In 2021 hebben we daarnaast ook over sociale diversiteit en inclusie gesproken. De financiering van maatschappelijke initiatieven op dit terrein valt nadrukkelijk binnen ook de scope van Triodos Bank. Er liggen dus enorme kansen voor ons en wij hebben de ambitie om hierin ook in de komende jaren een voortrekkersrol te vervullen.

De verhouding tussen baten en lasten is al enige tijd hoger dan gewenst. Wij hebben dan ook met de Raad van Bestuur indringend gesproken over maatregelen om die verhouding structureel te verbeteren en daarmee ook de winstgevendheid van de bank naar een solide niveau te brengen. Dit heeft geresulteerd in besluiten om het bedrijfsmodel aan te passen, gebruikmakend van digitale

mogelijkheden en ook van betere samenwerking tussen verschillende branches en het hoofdkantoor. De Raad van Commissarissen verwelkomt deze besluiten, die ook deze week zijn afgekondigd. Wij hebben als Raad van Commissarissen vertrouwen in de zorgvuldige uitvoering daarvan.

Een grondige analyse van de handel in certificaten leidde tot de conclusie dat het systeem van een vaste handelprijs (Net Asset Value) niet langer houdbaar was. De Raad van Commissarissen heeft in zijn toezichthoudende en adviserende rollen hierover regelmatig en intensief met de Raad van Bestuur gesproken. Dat betrof zowel de verschillende opties die voorlagen als ook de basiscomponenten van de 'equity story' zoals dat dan heet. Dat is in het Engels soms en misschien is dat ook iets meer de taal van de bankiers, André sprak ook al Engels hoewel hij Duits is. Equity story dus, ook een onderwerp van gesprek tussen Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur. En het besluit om de handel op een semi-open handelsplatform – ook wel een MTF genoemd, dat komt later vandaag op de agenda – voor te bereiden kreeg, in het licht van de verschillende belangen van de bank en de verschillende stakeholders, de volle steun van de Raad van Commissarissen. Wij verwachten hiervan dat de certificaten goed verhandelbaar zullen zijn en dat de prijs meebeweegt met de waardering in de markt voor de impact/risk/return van Triodos Bank. Ook verwachten wij via deze weg nieuw kapitaal te kunnen aantrekken, wat nodig is om de gestage groei van onze kredietverlening te kunnen financieren. Een derde pluspunt van de gekozen oplossing is dat alleen geregistreerde personen en partijen kunnen handelen, dit als bescherming van de eigenheid van Triodos Bank. Wij zien dat de Raad van Bestuur aan de voorbereiding van dit semi-open handelsplatform de nodige prioriteit geeft en dit proces adequaat stuurt.

In 2021 is de Raad van Bestuur vernieuwd. Peter Blom en Jellie Banga hebben de bank verlaten. Zij zijn opgevolgd door Jeroen Rijkema, Nico Kronemeijer en Jacco Minnaar. Wij hebben u hierover in de jaarlijkse en ook in buitengewone aandeelhoudersvergaderingen geïnformeerd.

In het benoemingsbeleid is de benoemingstermijn van nieuwe bestuurders van 'onbepaalde tijd' veranderd naar 'vier jaren met mogelijkheid van herbenoeming'. Wij hebben dat gedaan omdat enerzijds de binding met (de missie van) Triodos Bank langer kan zijn; voor sommige mensen is dat zelfs lifetime. Het arbeidscontract kan ook langer zijn, dat kan voor onbepaalde tijd zijn, maar de benoemingstermijn in een functionele rol als lid van de Raad van Bestuur wordt aan een termijn gebonden en dat is in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code.

De termijn van Jeroen Rijkema, aanvankelijk voorzien voor twee jaren, is uitgebreid tot de normale vierjaarstermijn. Dat komt straks bij punt 7 nog aan de orde. Met die maatregelen is voorzien in de continuïteit van leiderschap gedurende transities in business operations en kapitaalverschaffing. In de Raad van Bestuur is onze CRO Carla van der Weerdts helaas langdurig ziek; haar positie wordt tijdelijk waargenomen. Al met al is de Raad van Commissarissen zeer tevreden over het functioneren van de Raad van Bestuur als team van 'collectief leiderschap'. Uitdagingen worden opgepakt, doelen worden scherp gesteld, plannen worden gerealiseerd, zowel qua inhoud als qua termijn.

In 2021 hebben wij meermaals ook met het Bestuur van SAAT gesproken over het reilen en zeilen van de bank, over benoemingen, over verandering in kapitaalverschaffing. Daarbij ging het onder meer over de belangen van en de dialoog met onze stakeholders in het algemeen en de certificaaathouders in het bijzonder.

In de Raad van Commissarissen is Fieke van der Lecq opgevolgd door Daniëlle Melis en is Susanne Hannestad toegetreden als zevende lid. Zij zijn beiden lid van de Audit en Risk Committee. Daniëlle Melis is tevens door de Ondernemingsraad van Triodos voorgedragen als Voordrachtscommissaris en zij is ook lid van de Remuneration Committee. Wij hebben u hierover in eerdere buitengewone aandeelhoudersvergaderingen geïnformeerd. In deze jaarlijkse algemene vergadering van aandeelhouders komen zoals voorzien twee commissarissen aan het einde van hun tweede termijn: Ernst Jan Boers en ondergetekende. In de vacature van Ernst Jan Boers wordt voorzien door de voordracht van Willem Horstmann, later op de agenda. In de vacature door mijn vertrek wordt voorzien door interne opvolging van Mike Nawas, de huidige vicevoorzitter. Daarmee komt de Raad van Commissarissen in principe weer op zes leden. Aangezien Dineke Oldenhof aan het einde van haar eerste termijn komt en niet voor herbenoeming beschikbaar is, loopt de werving van haar opvolger. Zodra wij een voordracht kunnen doen, zullen wij dit voor een volgende aandeelhoudersvergadering agenderen. Op het afscheid van commissarissen komen wij later terug.

2022 staat zoals gezegd in het teken van de oorlog in Oekraïne en oplopende inflatie en de hoop en verwachting dat nieuwe coronagolven uitblijven. Intussen wint de maatschappelijke agenda op het gebied van duurzaamheid en inclusie steeds meer aan actualiteit. De transitie naar duurzaam gaat niet snel genoeg. Daarvoor moeten politiek, bedrijfsleven en burgers alle zeilen bijzetten en daar kunnen wij als bank een katalyserende functie invullen. Sociale inclusie krijgt helaas een nieuwe betekenis door toenemende sociale ongelijkheid. De missie van Triodos Bank is dus onverminderd relevant. *We want to change finance and to finance change.* Als certificaaathouder, aandeelhouder,

klanten, medewerkers, bestuur, Raad van Commissarissen bouwen we samen verder aan het realiseren van deze prachtige missie. Ik dank u wel.

Dan is er nu gelegenheid om uw vragen te stellen over het verslag van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Wij hebben in onze verslagen allerlei thema's aangeroerd. Vragen over het dividendvoorstel en over de handel in certificaten zullen worden behandeld onder agendapunten 3 en 8. Dus dit gaat echt over de andere punten in het verslag, dus niet over het dividendvoorstel en niet over de handel in certificaten, u krijgt daarvoor ruim de gelegenheid bij de punten 3 en 8.

Er komen drie vragen uit de zaal en daarna drie vragen vanuit digitaal. Zoals gezegd graag uw naam, woonplaats en of u certificaathouder of gast bent.

Ik zie bij microfoon 2 drie mensen staan, dat is mooi. Dan krijgt u achter elkaar het woord. Gaat uw gang.

#### De heer Verhagen

Mijn naam is Verhagen, uit Leiden. Ik heb hier helaas een reeks van jaren door omstandigheden niet kunnen zijn, maar ik was altijd een vaste bezoeker en een scherpe bevrager heb ik begrepen. Ik ben gelukkig weer terug, de omstandigheden zijn veranderd. Als eerste wil ik de opmerking maken dat er zo veel taalfouten staan in het verkorte jaarverslag. Ik zou willen vragen of daar wat scherper naar gekeken kan worden.

Mijn tweede vraag is: ik herinner mij een gesprek met mijnheer Jansen, maar wie mijnheer Jansen is weet ik niet. O, van PricewaterhouseCoopers, dank u wel. Dan wilde ik namelijk vragen of u in de volgende jaarverslagen een bladzijde kunt doen met de afkortingen, want er worden zo veel afkortingen genoemd, licht dat gelijk even toe in het Engels en in het Nederlands, want als je weer terug moet zoeken wat er bedoeld wordt ... Daar even scherper op zijn, ja? Mijn vraag gaat hoofdzakelijk over de verwachte kredietverliezen, omdat er een afwijking is tussen wat er op de slide stond en wat er in het verslag staat. In verslag staat namelijk dat de fasen 1 en 2 dus verbeterd waren en dat die verbetering helaas weer naar fase 3 moest worden opgeschaald. Mijn vraag is: wat is fase 1 en 2 en wat is 3? Dat graag even toegelicht.

#### Voorzitter

Dank u wel.

#### Mevrouw Versteeg

Mijn naam is Kels Versteeg, uit Eefde. Ik ben certificaathouder. Mijn vraag heeft betrekking op het bestuursverslag, namelijk de keuze die het afgelopen jaar is gemaakt voor een MTF in plaats van de beurs, voor de certificatenhandel. De enige werkelijke onderbouwing die wij als certificaathouder daarover hebben gehoord is dat dat zou blijken uit de antwoorden op de Ipsos-enquête. Die vragen en beantwoording zijn niet in zijn geheel gepubliceerd. Ik heb hem ingevuld en het waren vragen waar je volgens mij met de antwoorden alle kanten op kon gaan, dus voor mij is dat geen overtuigende onderbouwing. Wat ik had verwacht en wat ik erg heb gemist, is gewoon een zakelijke, deskundige rapportage of iets dergelijks waarin werkelijk wordt ingegaan op: wat verwachten we dat de vraag zal zijn op een MTF? Wat verwachten we dat de vraag zal zijn op de beurs? Hoe zit het met de mogelijkheid om echt grotere pakketten aandelen, certificaten ook kwijt te kunnen? En dan kan ik begrijpen dat je daarbij ook zegt: beschermingsmogelijkheden voor de zelfstandigen van de bank op het ene en op het andere forum. Die overweging speelt. Mijn indruk van de keuze voor de MTF is dat dat alleen een gemakkelijke leunstoel is voor de bank en een heel slechte constructie voor de certificaathouders en dat er geen enkele zekerheid of vooruitzicht is dat je werkelijk je aandelen, je certificaten kwijt kunt op het moment dat jij dat voor je pensioen bijvoorbeeld of om een andere reden nodig hebt. We kennen allemaal al voldoende verhalen van mensen die daarin knel zitten en dat wordt niet opgelost met een MTF. Dus ik hoor ook het vertrouwen dat de Raad van Commissarissen kennelijk heeft, ik kan dat niet volgen en ik vind dat daar veel meer duidelijkheid over zou moeten zijn. En ik zou er als tweede vraag achteraan willen vragen om dat bijvoorbeeld met belangenbehartigersorganisaties zoals de Stichting Certificaathouders en eventueel de VEB nog een keer heel goed te bekijken.

#### De heer Van der Velde

Goedemorgen, mijn naam is Fons van der Velde. Ik ben uiteraard certificaathouder, ik kom uit Utrecht. Ik ben tevens voorzitter van de Stichting Certificaathouders Triodos Bank, een stichting die zo'n 2.200 aangesloten sympathisanten heeft, met een totale inleg van € 125 miljoen. Ik veroorloof mij een

enkele opmerking over de stichting voordat ik bij mijn vraag kom. De stichting heeft een tweeledige doelstelling. Dat is enerzijds ...

#### Voorzitter

Zou u uw vraag willen stellen?

#### De heer Van der Velde

Ja, ik stel mijn vraag. Maar geeft u mij alstublieft een minuutje de tijd om de vraag toe te lichten, ik hoop dat u dat wilt doen. De stichting heeft een tweeledige doelstelling, en ik heb die opmerking nodig om de context van mijn vraag te duiden. De stichting staat voor belangenbehartiging van de certificaathouders in combinatie met het bijdragen aan het in stand houden van de bancaire functies van de Triodos Bank als sociale en duurzame kredietverschaffer, dat is één. De stichting staat, mijnheer De Geus, voor dialoog, voor gesprek, voor verbinding. Maar tegelijkertijd zeg ik u, als dat niet een gangbare weg is zal de stichting uiteraard de mars door de instituties, de financiële instituties die er zijn, gaan volgen. Nu kom ik bij mijn vraag. Zoals u weet worden certificaathouders van de Triodos Bank sinds maart 2020 getroffen door het feit dat de certificaten niet verhandelbaar zijn en dat er een aanzienlijke afwaardering plaatsvindt en met een dividendbeleid, waar we later nog over komen te spreken. Dat zijn drie samenhangende problemen, die verder worden versterkt door de wijze waarop de bank het gesprek met ons aangaat en communiceert. Wij beschouwen onszelf als primaire stakeholders van de bank, terwijl wij niet de indruk hebben dat de bank ons ook als primaire stakeholders beschouwt in termen van communicatie, transparantie en verantwoording. Daarom kom ik tot mijn vraag. De eerste component van de vraag is: wij willen graag weten wanneer de Raad van Bestuur van Triodos Bank wist dat het huidige businessmodel van de bank en de positie van de certificaathouders daarin aan zijn einde kwam? In welke bijeenkomst van de Raad van Toezicht is geconstateerd dat er een einde kwam aan dat model? Was dat bijvoorbeeld in de bijeenkomst van 14 december, waarover u rapporteert in het Engelse jaarverslag op pagina 378, of was dat eerder of was dat later? Dat willen wij graag weten: wanneer heeft u geconstateerd dat het model zijn grenzen had bereikt?

De tweede vraag is daaraan gekoppeld: welke alternatieven – dat sluit aan bij de vraag van de vorige spreker mevrouw Versteeg – heeft u toen onderzocht, voorbij het platform en een beursgang? En welke afwegingen zijn toen gemaakt?

De derde vraag is: welke overwegingen hebben ertoe geleid dat u ervoor gekozen heeft om de problemen eenzijdig integraal af te wentelen op certificaathouders? Welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag, dat u de problemen eenzijdig afwentelt op certificaathouders die afstevenen op een verlies van € 400 miljoen of nog meer? Wat nu gebeurt – dat is mijn laatste opmerking – is naar het oordeel van de stichting niet goed voor certificaathouders, maar wij denken in al onze bescheidenheid dat het ook niet goed is voor de bank. Het vertrouwen in de bank, de reputatie van de bank, het aantrekken van nieuw kapitaal enzovoort. Dus daarom vragen wij u, daarom doe ik een oproep voor meer openheid van de kant van de bank, meer transparantie en verantwoording, voorbij wat u al heeft gedaan. Ik vraag u een wat andere houding en tone of voice aan te nemen ten opzichte van de certificaathouders en ik vraag u, ik doe een dringende oproep om te komen tot oplossingen die voor de certificaathouders meer acceptabel zijn. Dank u wel.

*[Er wordt geapplaudisseerd.]*

#### Voorzitter

Dank u wel. Dan kijk ik nu of er ook vragen zijn gekomen via het scherm. Zijn die gekomen? Drie vragen.

#### Mevrouw Schreurs

Een vraag van de heer Hans de Witte uit Sint Andries, dat zal in België zijn: publiceert Triodos details over de CO<sub>2</sub>-emissies, over de vermeden emissies, over de afgesloten emissies en over berekeningsmethoden? Zijn er onafhankelijke auditrapporten?

De tweede vraag komt van de heer Tanguy Bailly [1:23:54] uit Brussel: net zoals het model van de certificaathandel zijn langste tijd gehad lijkt te hebben, lijkt ook het bestuursmodel van Triodos totaal verouderd te zijn. Waarbij SAAT, de Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos, naar eigen zeggen geen echte macht of directe controle heeft over de twee bestuurs- en beheersorganen van de bank. Is het daarom niet tijd om van bestuur te veranderen, zichzelf opnieuw uit te vinden, de tussenpersoon SAAT te schrappen en de certificaathouders hun directe macht over de bank en dus hun stemrecht terug te geven?

Ten slotte de derde vraag, van de heer Bennink uit Groningen: goed resultaat vereist een goede verdeling onder stakeholders, een andere dividendopzet. Goed leiderschap vereist een andere vertaalslag. Voor tevredenheid is geen plaats, begrip krijgt men enkel op basis van vertrouwen. Dat is afgelopen tijd verspeeld. Gaat u in de nabije toekomst echt in gesprek met de gedupeerde certificaathouders? De Stichting Certificaathouders kan een goede gesprekspartner zijn.

#### Voorzitter

Dank u wel voor deze vragen. Wij hebben nu zes vragen en ik stel voor dat het woord eerst aan de voorzitter van de Raad van Bestuur is. U kunt uiteraard ook uw collega's bij de beantwoording betrekken en ik zal ook wat mij betreft aanvullend in de beantwoording meedoen.

*[onverstaanbare opmerking uit de zaal]*

U wilt nog een vraag stellen, dat mag in de volgende ronde. Dank u wel. Wij hebben drie vragen uit de zaal en drie vragen digitaal per ronde, dus nu worden eerst deze vragen beantwoord, anders houden we niet meer bij waar het over gaat. Daarna komt er een tweede ronde.

#### De heer Rijpkema

Dank voor uw vragen, mijnheer Verhagen. Het spijt mij dat er taalfouten staan in het verkorte verslag, daar zullen wij zeker aandacht aan besteden en ook stappen nemen om dat in het vervolg zo veel mogelijk te voorkomen. Ik denk ik dat de vraag over de voorzieningen, de ECL zoals dat zo mooi heet in niet-Nederlands, misschien even aan mijn collega zal geven.

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Dank u voor uw vraag. Eigenlijk waren het meerdere vragen ineen: wat zijn de definities? Als u kijkt op bladzijde 270, daar staan precies de definities van wat welke fase is. ECL bestaat uit drie fasen: de eerste fase is alle leningen en alle financiële instrumenten. Worden alle kosten daar ook in geëvalueerd, dus dat betekent dat sinds deze leningen zijn aangegaan daar niets in veranderd is. Dus dat betekent dat alles in die categorie valt en daar wordt een getal aan geplakt. Is er dan een significante verandering die heeft plaatsgevonden na het begin van de lening, dan moet een lening verplaatst worden van fase 1 naar fase 2 en dan moeten we dus berekenen wat de verwachte provisiebasis is voor een lening aan het eind van de looptijd. Dus dat zijn fase 2-leningen. Als we leningen hebben uitstaan, dan moeten we de volledige verwachting voor de eindtermijn berekenen en dat bedrag berekenen. Vanwege macro-economische omstandigheden zijn leningen die in fase 2 zitten heel volatiel en dat getal zal telkens anders zijn, dat komt door de veranderende omgeving waarin die leningen zich dan bevinden. Het kan natuurlijk te maken hebben met de werkloosheid, alles heeft dan een effect op die fase 2 en daarom is dat getal daar vaak heel volatiel. En fase 3 is dan iets anders; als het kredietrisico dat we hebben waargenomen in fase 2 dan ook daadwerkelijk gaat plaatsvinden aan het einde van de looptijd, dan moeten we die lening in fase 3 zetten en daar moeten we dan vaak de klant ondersteunen om zo'n lening op te lossen. En dat is dus eigenlijk de levensloop van een lening, fase 1, 2 en 3. Als u de tabel bekijkt op pagina 274, dan ziet u dat die hele ECL per balans-item helemaal is uitgelegd. U had het over een afwijking, ik keek met name naar leningen en dat is 90% van de voorziening die we treffen. Maar er is ook nog een heel klein deel dat aan obligaties uitstaat en die worden natuurlijk ook gekwalificeerd als een bepaald soort lening. Daar bovenop hebben we ook nog dingen die niet op de balans staan, zoals leningen die we gegeven hebben aan klanten maar niet hebben uitgegeven, dat staat dus niet op de balans maar we moeten daar wel ECL over berekenen. Ik heb het dus over niet die volle honderd procent, maar wat op de balans staat en dat komt neer op 98% en dat zijn de afwijkingen. Ik hoop dat dat uw vraag beantwoordt.

#### De heer Rijpkema

De vraag van mevrouw Versteeg over de keuze voor een MTF en niet voor een Euronext-notering of een andere beurs, maar goed, Euronext zou het meest voor de hand liggen. Wij hebben in de vergadering van – uit mijn hoofd – 28 september vorig jaar aangegeven dat wij naar een aantal alternatieven gekeken hadden en om een alternatief te vinden voor het toenmalige systeem van Triodos Bank, dat wij zouden kijken naar een vorm van listing. Hetzij een MTF-platform, wat wij toen benoemd hebben als een community-oplossing, of een notering op een openbare beurs. Wij hebben toen een aantal aspecten genoemd die wij daarbij in overweging zouden nemen. In het kort zijn denk ik belangrijke overwegingen toen geweest, wij hebben naar een aantal criteria gekeken, wat wij ook nog een keer hebben aangegeven op 15 en 17 februari in onze toelichting, toen via het webinar. Het is veel fijner dat we elkaar nu fysiek kunnen ontmoeten. Toen hebben wij aangegeven: wij hebben naar een aantal aspecten gekeken. Wij hebben gekeken naar de missie, de bedrijfscontinuïteit, de

waardeontwikkeling van certificaten, de toegang tot kapitaal, de toegang tot verhandelbaarheid, de operationele haalbaarheid, de complexiteit van een listing aan een van beide platformen en ook de kosten. Uiteindelijk hebben wij naar deze activiteiten gekeken en hebben wij geconcludeerd dat we op een multilateraal trading platform, een MTF, het beste de belangen van alle stakeholders van Triodos Bank kunnen behartigen. Het is een heel ander type handel – want we willen uiteindelijk de handel voor u herstellen – dan op een Euronext-notering. Niets ten nadele van een Euronext-notering, maar we komen uit een wereld waarin u nadrukkelijk gekozen heeft om in Triodos Bank te investeren. Omdat u uw geld op een bewuste manier wilt inzetten en wilt dat wij daar positieve impact mee creëren en u als community dat met elkaar wilt realiseren. Wij kennen ook de certificaathouders. De certificaathouders voelen zich verbonden met dit instituut. Op het moment dat wij naar een openbare beurs zouden gaan, wordt die verbinding losgelaten. Dan ga je naar anonieme investeerders die andere overwegingen hebben om in Triodos Bank te investeren dan u, onze betrokken certificaathouders. De prijsvorming zal dan ook anders zijn. Iedereen kan achter zijn computer op ieder moment dat de beurs open is handelsorders opgeven en uitvoeren. De prijs zal dan heel erg beïnvloed worden door tijdelijke opnames van vraag en aanbod. Op het moment dat je naar een community-based platform gaat, zul je veel beter de identiteit van Triodos met elkaar kunnen zeker stellen – wij weten wie de certificaathouders zijn – en je kunt ook de handel reguleren. Je kunt zeggen: er is een keer per week, of twee keer per week of een keer per maand – dat zijn de dingen die we later met u gaan bespreken – mogelijkheden om te handelen. Je kunt ook bandbreedtes aangeven waarbinnen de handel zich kan afspelen. Dus niet een moment van heel veel vraag of heel veel aanbod met heel grote wisselingen in prijsvorming, maar veel meer dat je zegt: binnen deze bandbreedte kan nu gehandeld worden. De maakbaarheid van het platform, de voorwaarden waaronder u, onze certificaathouders, de handel wilt bedrijven kun je op een MTF met elkaar vaststellen. Op een Euronext kan dat niet en is het echt de markt die bepaalt. Wij hebben gemeend, langs de criteria die ik net aangaf, dat het in het belang van de bank is, in het belang van alle stakeholders maar juist ook van de certificaathouders die uit een heel andere wereld komen van handel, om deze stap te maken naar een multilateraal trading platform. Belangrijk is dat de voorbereidingen daarvoor in grote lijnen vergelijkbaar zijn met die voor een beursnotering. Ook hier zul je allerlei stappen moeten doen ten aanzien van de administratie, we komen daar vanmiddag nog over te spreken. Ook hier zul je met een mooi woord een equity story moeten bouwen. Er zijn vergelijkbare stappen te zetten. Maar wij denken dat de identiteit van Triodos Bank en het behoud van de missie en het realiseren van onze doelen het beste gerealiseerd kan worden als wij naar een community-based platform gaan.

#### Spreker in de zaal

*[niet goed verstaanbaar, niet in microfoon]* Is die beslissing echt genomen door de bank?

#### De heer Rijkema

Wij hebben gezegd in december dat wij alle noodzakelijke stappen zetten om daarnaartoe te bewegen. Uw vraag is of de beslissing genomen is. Dat geldt bij iedere beursintroductie, de echte beslissing neem je pas op het moment dat je zegt: ik ga morgen of overmorgen noteren. Maar we gaan wel alle stappen zetten om ons daarvoor klaar te maken.

De vraag van de heer Van der Velde: wanneer wist u dat Triodos Bank niet meer met het vorige systeem kon handelen? Wij hebben aangegeven in de bijzondere aandeelhoudersvergadering van 28 september dat wij hebben geconstateerd dat het bestaande systeem aan haar grenzen was gekomen. Wij hebben ook gepubliceerd – dat heeft u hopelijk gezien op onze website – hoe binnen de markt making buffer, zeg maar de handelsfaciliteit die Triodos Bank zelf had, wij in de afgelopen jaren de verschillen tussen vraag en aanbod konden opvangen. Dat is altijd goed gelukt, zelfs tijdens de financiële crisis van 2008/2009. In maart 2020 is de bank geconfronteerd met zeer afwijkende handelspatronen en hebben wij op basis van die vaststelling de handel moeten opschorten.

Vervolgens hebben wij stappen genomen om de handel op een gecontroleerde manier in oktober 2020 opnieuw op te starten en hebben wij begin januari 2021 helaas opnieuw moeten constateren dat ook met de aanpassingen die wij hadden doorgevoerd de handel niet binnen de bestaande handelsfaciliteit te realiseren was. Vervolgens zijn wij naar alternatieven gaan kijken. Die alternatieven hebben wij toegelicht op 28 september 2020 en die hebben wij toegelicht op 15 en 17 februari via de webinars. Wij hebben naar een hele reeks van varianten gekeken en uiteindelijk hebben wij een keuze gemaakt tussen een notering op een openbare beurs en een MTF. Bij het maken van die keuze hebben wij ook vastgesteld dat het bestaande systeem niet handhaafbaar was en dat we dus overschakelen naar een nieuw systeem. De alternatieven die u vraagt; ik wil ze nog een keer toelichten, maar wij hebben ze uitgebreid toegelicht op 28 september en op 15 en 17 februari en

die variëren van het zoeken naar een kerninvesteerder, een aantal grote investeerders die een belang zouden nemen in Triodos. We hebben ook gekeken naar eventuele zoals dat heet merging acquisitions, dus fusie- en overnameoplossingen. We hebben gekeken naar een coöperatief model, we hebben naar een aantal varianten gekeken en uiteindelijk hebben we deze twee geselecteerd: een MTF of een Euronext. Wij hebben een zorgvuldig proces doorlopen; daar hebben we ons bij laten adviseren door externe partijen en uiteindelijk hebben we deze keuze gemaakt. En we hebben in ieder geval gepoogd – en dat vind ik wel belangrijk om te zeggen – om daar transparant en open over te communiceren en daar ook verantwoording over af te leggen in de genoemde vergaderingen. We proberen zoals gezegd op een aantal terreinen de bank te verbeteren en tegelijkertijd het realiseren van positieve impact – waar het om gaat, waar u ook voor geïnvesteerd heeft – zo goed mogelijk in die herbalancing, waar collega Jacco Minnaar het ook over had, tussen impact, rendement en risico, te doen. En uiteindelijk ook, met de stappen die we nu zetten, het investeren in Triodos Bank aantrekkelijk te houden en aantrekkelijk te maken, ook voor nieuwe investeerders. Ik denk dat dat de beste stap is die we kunnen doen om voor certificaathouders, ook in de toekomst, een goede waardeontwikkeling mogelijk te maken.

Tegelijkertijd moet ik ook vaststellen dat het bestaande systeem is vastgelopen. Dat is een realiteit waar ik ook voor sta en we proberen in die realiteit een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor de certificaathouders, maar het is ook mijn statutaire verantwoordelijkheid om dat te doen in het belang van alle andere belanghebbenden van de bank. Dus ook de medewerkers, ook de klanten – 750.000 in vijf landen – en de maatschappij in zijn algemeenheid, zoals dat zo mooi heet. En die balans proberen we goed te vinden, maar tegelijkertijd voelen we sterk de druk en de verantwoordelijkheid om ook een goede oplossing voor onze certificaathouders te vinden en te zorgen dat we in ieder geval een vorm van handel kunnen herstellen binnen de aangegeven termijn van twaalf tot achttien maanden die inging per begin van dit jaar.

De publicatie over de emissies, wil jij daar iets over zeggen Jacco?

[onverstaanbaar, zonder microfoon]

Ik heb er drie genoteerd, excuus.

#### Voorzitter

Ik kom daar zo direct op terug.

#### De heer Minnaar

De vraag gaat over onze berekeningsmethode voor de CO<sub>2</sub>-emissies. Wij baseren ons daarbij op de methode van PCAF, Platform Carbon Accounting Financials. Dat is een methode die gezamenlijk is ontwikkeld door financiële instellingen, begonnen in Nederland met Nederlandse banken. Ik kan mij nog goed herinneren dat in november 2015 in de trein op weg naar Parijs wij dat initiatief hebben aangekondigd. Inmiddels zijn daar honderden banken bij aangesloten en lijkt het het leidende initiatief om een standaard te krijgen voor hoe wij CO<sub>2</sub>-emissie zo goed mogelijk vastleggen. U moet dat een beetje vergelijken met de accounting standards aan de financiële kant, dat wordt steeds gesofisticeerder en dat kan continu verder verbeteren en daar dragen wij ook actief aan bij, al vanaf het begin. De getallen die echt in het jaarverslag staan zijn daarnaast ook geaudit, want dat was de tweede vraag van de heer De Witte.

#### Voorzitter

De volgende vraag ging over het bestuursmodel. Ik zal hem toch even herhalen, want misschien is hij bij u ook al even weggezakt: net zoals het model van de certificaathandel zijn langste tijd gehad lijkt te hebben, lijkt ook het bestuursmodel van Triodos totaal verouderd te zijn waarbij SAAT naar eigen zeggen geen echte macht of directe controle heeft over de twee bestuurs- en beheersorganen van de bank. Is het daarom niet tijd om van bestuur te veranderen, zichzelf opnieuw uit te vinden, de tussenpersoon SAAT te schrappen en de certificaathouders hun directe macht over de bank en dus hun stemrecht terug te geven?

Op die vraag kan ik een paar verhelderingen geven. SAAT is niet een tussenpersoon, SAAT is de aandeelhouder. De vraag welke macht SAAT heeft, mag SAAT straks zelf verder beantwoorden maar inderdaad heeft de vraagsteller gelijk dat het geen directe controle heeft. SAAT zit in die zin op een zekere afstand als aandeelhouder, want in de governance van de bank is het zo dat er een Raad van Bestuur is en een Raad van Commissarissen, en de aandeelhouder heeft wel bepaalde bevoegdheden maar is natuurlijk niet een soort derde toezichthouder. Dus dat is niet zo. De essentie van deze vraag zit hem in het eind, of het niet tijd is om de certificaathouders hun directe macht over de bank en dus hun stemrecht terug te geven: dat is in de governance van de bank eigenlijk van aanvang af zo voorzien, dat het economisch eigendom ligt bij de certificaathouders en de



bevoegdheid om te stemmen bij de SAAT. Dat is een heel bewuste beslissing geweest destijds, om daarmee met name de eigenheid en de missie en de continuïteit van de bank te borgen. Wij als Raad van Commissarissen zien in elk geval geen reden om dat te veranderen.

Dan kom ik bij de derde vraag, dat is de andere dividendopzet. Mag ik daarvoor naar de Raad van Bestuur?

#### De heer Rijpkema

Ik denk dat de vraag van de heer Bennink uit Groningen een aantal elementen bevat. Over de dividendopzet komen we zo te spreken, dus als hij dat goed vindt kunnen we die vraag misschien beantwoorden na de toelichting op het dividendvoorstel. En daarnaast is denk ik ook de oproep van de heer Bennink vooral gericht op of wij ervoor openstaan om in gesprek te gaan met certificaathouders: absoluut, daarom zitten wij denk ik vandaag ook hier en hebben wij ook geprobeerd certificaathoudermeetings te organiseren in oktober en november, niet alleen in Nederland maar in alle landen. We hebben ook geprobeerd nadere toelichting te geven via toen helaas de webinars in februari, dat was natuurlijk toch onplezierig voor iedereen dat dat toen alleen maar digitaal kon. Maar zeker staan wij open voor gesprek, uiteindelijk zijn we denk ik allemaal betrokken bij deze bank en willen wij allemaal het beste voor deze bank en probeer ik in ieder geval vanuit mijn verantwoordelijkheid samen met mijn collega's het beste te doen voor alle stakeholders van deze bank en daar vormen certificaathouders een heel belangrijke groep binnen. Dus zeker open voor dialoog, waarbij ik wel zal moeten aangeven dat ik misschien niet van alle stakeholders, dus misschien ook niet van alle certificaathouders, alle wensen kan invullen maar in ieder geval de wens voor dialoog en gesprek absoluut graag.

#### Voorzitter

Dan kom ik nu nog even terug op de beantwoording van de vragen van de heer Van der Velde. Daar waren vier vragen en in de beantwoording heeft de voorzitter van de Raad van Bestuur de vier vragen voor mijn gevoel goed gecoverd. Wanneer was het businessmodel aan zijn einde: dat is toegelicht. Welke alternatieven voor het platform zijn er geweest: dat kwam al deels aan de orde bij de beantwoording van de vraag van mevrouw Versteeg, maar dat punt is dus wel toegelicht. Welke overwegingen zijn er geweest: dat is ook toegelicht. De laatste vraag ging om meer transparantie, houding en tone of voice is zojuist aan de orde gekomen bij de beantwoording van de vraag van de heer Bennink. In de vraag zat ook besloten dat dat naar oordeel van de heer Van der Velde niet voldoende was; als dat niet voldoende is, dan moeten we wellicht van twee kanten proberen om dat te verbeteren. Het is in ieder geval onze – zoals de Raad van Bestuur ook zegt – absolute intentie om in transparantie, in houding en in tone of voice onze traditie van een open dialoog en een respectvolle behandeling gestand te doen.

In de trant van die respectvolle behandeling komen we nu aan een tweede ronde. Daar heb ik als voorzitter van deze vergadering een uitdaging, want er zijn mensen die zich eerder al gemeld hebben en daar was bij de mevrouw die zich nu naar microfoon 2 rept. En er waren twee mensen die al een tijdje bij microfoon 3 stonden, er was een mijnheer die al een tijdje bij microfoon 1 stond. Dat zijn vier mensen en ik had gezegd drie mensen per ronde. Maar omdat u alle vier al zo lang zich gemeld heeft, wil ik u alle vier het woord geven, maar daarmee is dan ook deze tweede en laatste ronde gesloten. Daarna zijn er eventueel nog vragen via de website. Dan kom ik nu eerst bij mevrouw, bij microfoon 2.

#### Mevrouw Lubbers

Ik ben Romée Lubbers uit Amsterdam. Ik sluit mij enigszins aan bij mevrouw Versteeg en de heer Van der Velde. Ik ben ook aangesloten bij de Stichting Certificaathouders Triodos Bank, maar mijn vraag gaat eigenlijk over überhaupt het afscheid nemen van het oude systeem, dat eigenlijk vandaag nog het geldende systeem is. Wat is exact de analyse van de Triodos Bank waarom het systeem niet meer werkt? Ik heb vanochtend mooie verslagen gehoord. Je denkt: het is nog steeds de Triodos Bank zoals ik hem kende. Maar waarom is er dan een kink in de kabel gekomen en is er iets binnen het bestand van certificaathouders gebeurd, waardoor het systeem niet meer kon werken? Die analyse mis ik, want je mag van een Raad van Bestuur verwachten dat als die analyse is gemaakt, er nog beleid gemaakt had kunnen worden om de situatie weer op poten te zetten. Dat is dus niet gebeurd en ik weet niet op grond waarvan. *[Er wordt geapplaudisseerd.]*

#### Voorzitter

Dank u wel. Dan kom ik nu bij de twee vraagstellers bij microfoon 3.

### De heer Jansens

Dank u voorzitter. Mijn naam is Jansens, ik kom uit Voorschoten. Ik heb drie petten op als certificaathouder, maar daar zal ik niet over uitweiden. Ik heb namens de Stichting Certificaathouders in de afgelopen tijd een onderzoek opgezet onder certificaathouders. Het loopt nog, maar ik wil toch een paar voorlopige resultaten met u delen want die zijn denk ik belangwekkend. Deze zijn gebaseerd op duizend respondenten, duizend certificaathouders, samen goed voor meer dan 5% van alle certificaten. Het is de context waar mijn vragen op aansluiten. Slechts 2% van alle respondenten zegt dat de bank de certificatenkwestie goed heeft aangepakt. 72% zegt dat de bank het slecht heeft gedaan. De rest weet het niet. Niet meer dan 5% vindt dat de bank hierover naar behoren heeft gecommuniceerd. 76% is het daar helemaal niet mee eens. 74% zegt dat de bank niet transparant is geweest over de te verwachten waardevermindering van certificaten bij de notering aan MTF. Zij werden op 21 december hierdoor overvallen, niet eerder was daarover iets gezegd. Dit is maar een kleine greep uit de resultaten. Respondenten hebben behalve heel veel meningen en ideeën, ook ervaringen met ons gedeeld en de certificaathouders zijn echt teleurgesteld en boos. Sommigen zijn ronduit woedend. Zij voelen zich in de steek gelaten, bedrogen, bestolen en dat door hun bank, door hun sociale bank. Ik kan er talloze tranentrekkende voorbeelden van geven, maar dat zal ik nu niet doen omwille van de tijd. Waar leidt dit nu toe? Bij 97%, u hoort het goed, bij 97% van alle certificaathouders in dit onderzoek heeft het vertrouwen in de bank een forse knauw gekregen. Bij de helft van hen is het vertrouwen in de bank verdwenen. Dat heeft gevolgen en dat gaat nog veel meer gevolgen krijgen. Van deze mensen is inmiddels 16% overgestapt naar een andere bank en 41% overweegt dat. Het merendeel van de rest weet het nog niet of kan niet overstappen, omdat zij alleen certificaten heeft. Tegen deze achtergrond heb ik twee vragen over het jaarverslag. In het jaarverslag stelt u vast dat de besluitvorming over de certificaten 'door velen goed en door sommigen minder goed werd ontvangen'. Waar baseert u dat op? In de paragraaf over risicomanagement schrijft u dat voor Triodos 'als bank met een missie een goede reputatie essentieel is om te kunnen functioneren'. Om die reden zou de bank haar reputatie op een 'proactieve manier managen, met name door de juiste dingen te doen en door te handelen in lijn met de missie'. Een enquête onder certificaathouders, kort voordat u certificaten met een laag risico omdovert in aandelen met een hoog risico en hen opzadelt met enorme verliezen, dat is zeker proactief maar funest voor de reputatie van de bank. Bent u niet bang dat er een leegloop dreigt wanneer uw eigen certificaathouders, de eigenaren van de bank, zo massaal hun vertrouwen in de bank opzeggen en dat maatschappelijk geëngageerde beleggers voortaan voor andere banken kiezen? [*Er wordt geapplaudisseerd.*]

### De heer Ronk

Mijn naam is Cees Ronk, ik kom uit Zeist. Ik ben certificaathouder en klant van de bank. Ik heb even naar de verlies-en-winstrekening en de balanssheet gekeken, ik denk dat deze vraag voor Jeroen Rijpkema is: waar kan ik vinden waar het bedrag staat wat door de bank beschikbaar wordt gesteld om de certificaathouders te compenseren voor het verlies dat zij lijden?

De tweede vraag die ik heb: er werd in de presentatie van André nogal de nadruk gelegd op groei, groei van de bank. Wie heeft bepaald dat de bank zo moet groeien?

### Voorzitter

Dank u wel, twee heldere vragen. U als laatste, mijnheer.

### De heer Vink

Mijn naam is Vink, uit Den Haag. Ik ben certificaathouder. Ik heb wat meer feitelijke vragen over inderdaad de beslissing tot opschorting van de handel en met name de omvang van de buffer. De buffercijfers zijn gepubliceerd en nu blijkt dat 40% van de buffer niet is gebruikt. Dus hoe kun je nu tot die beslissing komen tot complete opschorting van de handel, terwijl je het nog wel door had kunnen werken. Wat was het criterium? Ik kan mij voorstellen als je tot 10% komt, dat je zegt: ja jongens, nu moeten we echt stoppen met de handel. Maar 40%, dan heb je nog voldoende ruimte in die buffer. Dat is de eerste vraag.

De tweede vraag is: waar is het gebruik van die buffer verantwoord in de jaarcijfers? Ik heb even gekeken naar bladzijdes 134 en 135, dat zal een vraag worden voor de heer Haag, daar staat het totale nominale aandelenkapitaal aan het begin van het jaar, daar is aangegeven dat er voor € 3 miljoen is bijgekocht – ik vraag mij af waar dat vandaan komt – en dan komen we aan het eindbedrag. Op bladzijde 135 staat dat er € 22 miljoen is afgeboekt. Wat is de reden van die afboeking? Tot slot een kleine discrepantie, want op bladzijde 184 van het verslag van SAAT staat dat er überhaupt geen wijziging is geweest in het nominale kapitaal. Wie heeft hier nu gelijk? Dank u.

#### Voorzitter

U vraagt 'snap u'; ik snap het nog niet, maar wellicht kunnen we het zo meteen na de uitleg allemaal begrijpen. Dit is een vraag over het jaarverslag. Ik merk eigenlijk dat de vragen over het verslag van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en de vragen over handel in certificaten en het jaarverslag vaak met elkaar samenhangen, dat loopt een beetje door elkaar. Ik vraag dus ook uw begrip dat wij bij dit agendapunt enigszins uit de tijd lopen en dat kunnen we dan bij andere agendapunten wellicht inhalen. Nu is deze ronde gesloten omdat ik zei dat er drie sprekers waren. Mijnheer bij microfoon 2 staat echt al een tijdje te wachten dus ik heb de neiging om u, als u heel kort bent, toch ook uw vraag te laten stellen. Gaat uw gang.

#### De heer Rijken

Dank u wel. Ik ben Bibi Rijken uit Amsterdam, certificaathouder en klant van de bank. Ik heb grote behoefte om vragen op een iets ander gebied te stellen. De wereld is nogal in turbulentie door de geopolitieke situatie rond Oekraïne en de oorlog. Vastgesteld is door verschillende sprekers al dat dat grote invloed heeft op diverse gebieden, dus ik neem aan ook op de impactgebieden van Triodos Bank. In deze turbulentie zijn veel maatschappelijke organisaties zich aan het herbezinnen op hun missies en doelstellingen. Mijn vraag is ingegeven door een opmerking van Jeroen Rijkema aan het begin, over dat er positieve impact maar toch veranderingen zullen komen die vreemd en pijnlijk zijn ten aanzien van de impactgebieden. Nu is mijn vraag in deze hele context waarin wij leven: betekent dit ook dat er een heroriëntatie komt ten aanzien van de impactgebieden, bijvoorbeeld dat er op andere gebieden wordt geïnvesteerd zoals de veiligheidsstructuur of concrete defensie? Dank u, dat was de vraag.

#### Voorzitter

Dank u wel. Ik kijk even naar de vragen die via de chatbox zijn binnengekomen. Onze moderator staat voor de uitdaging om vrij uitvoerige vragen op te lezen. Daarbij zou ik als voorzitter van de vergadering eigenlijk voorstellen met name de toelichting die mensen geven bij hun vraagstelling achterwege te laten en echt alleen de zinnen op te lezen die gaan over de feitelijke vraag, omdat de toelichtingen ook corresponderen met dingen die al eerder zijn gezegd. Gaat uw gang.

#### Mevrouw Schreurs

Ik ga dat proberen, voorzitter. Certificaathouder De Jong uit Gouderak stelt de vraag opnieuw – ten opzichte van eerdergestelde vragen – over de relatie tussen bestuur en kapitaalverschaffers. Het is een vraag over het vertrouwen dat zowel de toezichthouders nog in de bank hebben. Hij verwijst ook naar de plannen die de Raad van Bestuur, de bank heeft aangekondigd deze week. Dus hij stelt de vraag naar het vertrouwen van medewerkers en het publiek in de bank. Ik lees de laatste zin van zijn vraag: Hoe kijken achtereenvolgens het bestuur en de Raad van Commissarissen aan tegen het perspectief om de ambitie van Triodos Bank N.V. op eigen kracht te realiseren in vergelijking met een scenario waar de krachten worden gebundeld met partijen met vergelijkbare ambities? De volgende vraag komt van certificaathouder Bekkers uit Bilthoven. Het is een vraag over certificaten, uiteindelijk is de vraag die hij stelt: De intrinsieke waarde van de bank zoals eerder gepubliceerd en de huidige waarde zoals die wordt gepubliceerd, dat verschil, waar is dat geld naartoe? Wat gebeurt er met het vrijgevalen geld? Ik vind dat deze certificaathouders moeten worden gecompenseerd voor de te laag vastgestelde verkoopprijs. *[Er wordt kort geapplaudisseerd.]* De derde vraag is zeer kort dus die ga ik zo voorlezen, van certificaathouder Tanice uit Alkmaar: U heeft recent een maandelijks bijdrage ingesteld op jeugdspaarrekeningen. Is het mogelijk deze bijdrage te schrappen?

#### Voorzitter

Dank u wel. We hebben nu zeven vragen gehad, dat zijn er een heleboel. Ik kijk eerst naar de Raad van Bestuur.

#### De heer Rijkema

Ik hoop dat ik ze goed heb opgeschreven en als ik dat niet gedaan heb neem mij niet kwalijk, dan probeer ik ze alsnog te beantwoorden. En we kunnen elkaar hopelijk ook nog ontmoeten in de lunchpauze.

De eerste vraag was van mevrouw Lubbers, als ik het mag samenvatten vroeg zij: heeft de Raad van Bestuur wel genoeg gedaan om het vraagstuk op te lossen en niet te snel afscheid genomen van het voormalige systeem? Zoals aangegeven hadden wij een systeem binnen Triodos Bank waarbij de bank certificaten aanbood aan geïnteresseerde beleggers en investeerders, die investeerden in een

risicodragend certificaat. Een certificaat waarmee je kapitaal verschaft aan de bank en dat certificaat kun je vervolgens verhandelen, maar het bedrag dat je investeert met dat certificaat in de bank wordt per definitie niet meer terugbetaald. Dat is het kenmerk van een certificaat of van een aandeel en anders dan een obligatie of een spaarrekening of iets anders. Op het moment dat een certificaathouder zou willen verkopen – en wij hebben gelukkig ook certificaathouders die al heel lang bij ons zijn en gelukkig ook certificaathouders die recenter in ons geïnvesteerd hebben – kon je terug verkopen aan Triodos Bank. Die verkoop vond dan plaats tegen de intrinsieke waarde. Dat is een bepaald prijsmechanisme, waardoor je wist tegen welke prijs je kon kopen en terug verkopen. De intrinsieke waarde kon veranderen doordat de resultaten van de bank konden veranderen, maar in de afgelopen jaren is het altijd omhooggegaan. Dat systeem is vastgelopen. Wij hebben in de vergadering van 28 september over een aantal redenen gesproken, ik denk niet dat het goed is daar nu opnieuw op in te gaan maar uiteindelijk zijn wij in maart 2020 geconfronteerd met een situatie dat het aanbod de vraag sterk oversteeg. Op dat moment was de bank niet in staat om met de handelsruimte die de bank ter beschikking staat, 3% van het eigen vermogen en dat zijn Europese bepalingen ... Binnen de handelsruimte van de € 36 miljoen was de bank niet in staat om die disbalans tussen vraag en aanbod op te vangen. Vervolgens hebben wij geprobeerd de handel opnieuw te starten in oktober, op een andere manier. Toen hebben we dus gekeken naar: als je nu niet meer zeg maar alle transacties en handelsorders wilt laten verwerken, maar je laat alleen gecontroleerd eerst tot maximaal € 5.000 per week en later tot € 1.000, kun je dan nog wel het systeem gaande houden? Ook die variant is helaas vastgelopen. De bank is niet in staat en ook niet toegestaan om meer dan € 36 miljoen terug te kopen. Daar kunnen wij met elkaar veel van vinden, maar dat is de realiteit waarin wij opereren. Er is een wereld van wet- en regelgeving voor de financiële sector, die overigens terecht is ingesteld na de financiële crisis van 2008/2009 en daarbinnen moeten wij opereren. Binnen die marge, met 43.500 certificaathouders, waren wij niet in staat om de handel te doen opstarten binnen Triodos. Vervolgens hebben wij gezegd: we kunnen dit ook niet zo eindeloos laten voortbestaan. Er is uiteraard een handelsmogelijkheid dat u onderling certificaten verkoopt, het staat iedere certificaathouder vrij om zijn of haar certificaten te verkopen. Maar dat is natuurlijk niet wat u van ons verwacht. U mag van ons verwachten dat we een alternatief ontwikkelen en daar zijn wij ook mee bezig. Dat kost tijd, dat is complex, ik zal u daar niet mee lastigvallen maar ik vind het wel onze taak om u een alternatief aan te bieden en niet de bestaande situatie dat er niet gehandeld kan worden volgens een georganiseerd mechanisme om die te laten voortbestaan. In die andere wereld kunnen wij geen prijs meer garanderen of vaststellen, want Triodos is daar geen tegenpartij. Het oude systeem waarin Triodos de certificaten inkocht en verkocht en Triodos als tegenpartij opereerde, is niet meer handhaafbaar en we gaan direct dus naar een systeem waarbij certificaathouders onderling certificaten van elkaar kunnen kopen of aan elkaar kunnen verkopen.

Vraag van de heer Jansens over de enquête: ik wil daar graag met hem over praten en daar uiteraard kennis van nemen, ik heb dat nog niet kunnen doen. Ik vind het natuurlijk heel vervelend om ook een aantal woorden, door kwalificaties ... Dat laat mij niet onberoerd en dat raakt mij ook persoonlijk. Ik krijg overigens ook andere reacties, dat wil ik ook gezegd hebben. Ook mensen die zeggen: ga zo door en wij hebben vertrouwen, jullie moeten met elkaar een goede oplossing vinden. Maar dat doet niets af aan de juistheid en de terechtheid van de reacties die u noemt. Ben ik bezorgd over de reputatie van de bank? Natuurlijk. En daarom willen we ook met u daarover in gesprek zijn, ook daarom willen we met u daarover communiceren. Ook daarom communiceer ik met andere stakeholders. Maar ik denk dat het ook van belang is dat wij dit gesprek voeren met elkaar in een gedachte: er is geen tegenstelling, wij hebben een gezamenlijk belang, wij hebben een belang dat Triodos met u en alle stakeholders goed door deze moeilijke fase heen komt. En wij hebben er ook met elkaar een belang bij dat wij echt een onderscheid maken tussen het verhandelbaarheidsvraagstuk en hoe het met de bank gaat. Ik schrik echt als mensen suggesties doen over leegloop van de bank. Dat is heel, heel onwenselijk en het is ook niet de realiteit. André Haag gaf aan dat afgelopen jaar € 1,5 miljard aan nieuwe ingelegde middelen bij de bank zijn binnengevloeid. Wij zijn ook gegroeid in klantenaantal. En welke discussie wij ook met elkaar hebben en waar we ook met elkaar van mening over verschillen, laten we niet de bank ter discussie stellen. Dat is niet goed voor de impact die we met elkaar realiseren, het is niet goed voor alle andere stakeholders en uiteindelijk is het niet goed voor de certificaathouders. Want welke oplossing we straks ook met elkaar vaststellen, voor die certificaathouders die afscheid willen nemen van hun certificaten zullen wij ook nieuwe investeerders moeten vinden. Dus wij hebben er met elkaar belang bij om samen om deze bank heen te gaan staan en met elkaar, in overleg deze bank naar de volgende fase te brengen. En ik zal de eerste zijn om te zeggen dat dat moeilijk is, maar ik vind het

mijn plicht ... En ik zal dat met u doen en dat is ook de reden waarom ik bereid ben om bij te tekenen, want ik vind het waard om voor deze bank te knokken. [applaus]  
[onverstaanbaar commentaar uit de zaal]

#### Voorzitter

Moment. Ik merk van verschillende kanten steeds dat het gesprek zo intensief is, dat je bijna de behoefte hebt om het voort te zetten. Daar zitten twee nadelen aan. Punt één: wat u zegt is voor ons wel te verstaan, maar voor een heleboel andere mensen niet. Punt twee: het is echt zo dat wij flink uit de tijd gaan lopen, dus ik zou zeggen, als u behoefte hebt om het gesprek voort te zetten, laten we dat dan in de pauze doen maar laten we niet vanuit de zaal interrumperen. We moeten nu echt haast maken met het beantwoorden van de overige vragen.

#### De heer Rijkema

Mijnheer Ronk. Dank voor uw vraag. U vroeg: waar staat het bedrag voor compensatie? Er is geen bedrag voor compensatie. Wij zitten in een *zero sum game*, sorry voor het Engelse woord. De certificaathouders hebben geïnvesteerd in de bank, dat is een eenmalige investering die niet door de bank terugbetaald kan worden. Ik kan niet onbepaald aandelen inkopen, dat gaat niet. Dus op het moment dat u uw aandelen wilt verkopen, moeten wij andere kopers vinden. Daar span ik mij voor in, om de bank gezond te maken, om de bank aantrekkelijk te maken en andere partijen te interesseren om in de bank te investeren. Er is geen bedrag voor compensatie.

De groei van de bank, André. Can you tell something about that? Growth?

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Dank u voor deze vraag. Ik heb inderdaad op een van mijn slides laten zien wat voor groei wij hebben doorgemaakt in de afgelopen jaren en dat is precies wat het is. Dat is natuurlijk onze strategie op de achtergrond, die heel goed laat zien hoe wij heel bewust de bank verder willen brengen naar een hoger niveau. Je hoeft niet alles te doen, maar als zich een kans voordoet waar de bank mee kan groeien, waarmee je een duurzame impact hebt, dan doen we dat en dan creëert dat waarde in al zijn facetten. Dat is waar onze strategie over gaat en we proberen dat zo goed mogelijk te balanceren. In de komende jaren zouden wij heel graag meer niet-financiële impact hebben en daar willen wij ook de steun voor uitspreken, zeker als het gaat om de sectoren cultuur en de sociale sector en dat ziet er trouwens ook heel veelbelovend uit op dit moment.

#### De heer Rijkema

Een vraag van een mijnheer uit Den Haag over het gebruik van de buffer. Excuus dat ik in de hectiek van alle dingen niet uw naam heb opgeschreven, maar ik heb Den Haag onthouden. U zegt: 40% was niet gebruikt. Als u inderdaad kijkt naar het buffergebruik – en als we het hebben over transparantie, dat hebben wij ook aan u allemaal laten zien –, dan ziet u inderdaad dat begin januari er een daling plaatsvindt in het gebruik van de buffer. Wij hebben op dat moment besloten dat, gezien het patroon in aan- en verkoop, we de handel zouden moeten stilleggen. Op het moment, of net voor het moment dat we de handel gingen stilleggen is er nog één heel grote investeerder binnengekomen, van € 10 miljoen. Daarom is het bedrag naar beneden gegaan van op dat moment uitstaande beschikbare ruimte onder de buffer. Het onderliggend patroon was niet anders. Wij hebben toen doorgezet om de handel stil te leggen, maar wij hebben ook eerder aangegeven dat het bedrag wat beschikbaar was onder het gebruik van de buffer, nog steeds ter beschikking te willen stellen van de certificaathouders. Daar zijn we mee bezig, wij zullen u vanmiddag een nadere toelichting geven over de tussentijdse oplossingen en afhankelijk van hoe die gaan uitwerken, zullen wij ook eventueel naar andere mogelijkheden kijken om dat geld toch terug te geven aan de certificaathouders. Er was ook een vraag over afboeking.

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Ik wil even verwijzen naar de bladzijden 134, 135 van het jaarverslag. Op bladzijde 135 zie je een kolom, waarin staat retained earnings. Daar zie je € 20,499 miljoen, dat is het bedrag dat is gebruikt vanuit de buffer in 2020. Op de pagina erna (137) zie je het bedrag dat is gebruikt in 2021 € 0,900 miljoen bedraagt. Verder is in eerdere jaren ook al een klein gedeelte van de buffer gebruikt. Bladzijde 197 van het jaarverslag laat zien dat ultimo 2021 per saldo voor € 21,6 miljoen is ingekocht ten laste van de buffer. Als het dan gaat over prudentieel is dat anders, dan moeten we dat anders berekenen. Dan gaat het over die 3% van ons totale uitstaande kapitaal wat wij mogen gebruiken om inkoop te doen. Dat gaat dus meteen van je kapitaal af, als je het prudentieel doet. Dit is niet prudentieel, dit is

gewoon puur volgens de accountingregels, wat we daadwerkelijk hebben teruggekocht en wat er te zien is in de boeken. En daarom zie je dus niet alles terug van die buffer.

#### De heer Rijpkema

De heer Rijken uit Amsterdam refereerde aan de impact van de bank en ook de zeer ons allen aangrijpende oorlog in Oekraïne. Ik denk dat velen van ons niet gedacht hadden dat we dit ooit nog mee zouden maken in Europa, het komt in elk geval bij mijzelf zeer binnen dat wij dit zo nabij zien op de televisie iedere dag en ook horen. Hij relateerde dat aan de maatregelen die wij nu nemen, die vreemd en pijnlijk zijn voor Triodos. Ik denk dat het goed is om dat uit elkaar te halen. De maatregelen waar ik aan refereerde hebben te maken met de aanpassingen van ons businessmodel, die nodig zijn om tot een gezondere verhouding van kosten en opbrengsten te komen en die zijn qua omvang voor onze organisatie ingrijpend. U kunt zich voorstellen, als dat voor de eerste keer in deze omvang gaat gebeuren, dan is dat iets waar mensen zich zorgen over maken. Tegelijkertijd, in het wegen van de belangen van alle belanghebbenden rondom onze bank, waaronder u onze certificaathouders, is dit een noodzakelijke stap. Tegelijkertijd wil ik nadrukkelijk aangeven: wij staan en blijven staan voor onze missie om met het juiste gebruik van geld een positieve bijdrage te leveren aan de wereld. Dat doen we onder andere met het hanteren van minimum standards. Wij hebben een aantal activiteiten nadrukkelijk uitgesloten en dat heeft ook een zeker effect op rendement, daar refereerde ik vanochtend ook aan. Door de keuzes die wij maken, richten wij ons niet op de meest rendementsgenererende activiteiten en daardoor zullen wij altijd een andere bank zijn dan andere banken. Bijvoorbeeld, wij financieren geen wapens, wij zijn niet actief in de wapenindustrie. Dat is een keuze, dat zegt niet dat wij de invasie van Rusland in Oekraïne niet ten zeerste veroordelen maar wij vinden ook dat wij niet betrokken moeten zijn bij de wapenhandel en de wapenindustrie. Die minimum standards, naast andere zoals dat wij ook niet betrokken zijn bij intensieve landbouw en vele andere zaken, u kunt dat nalezen op onze website, daar staan wij voor en in die activiteiten zijn wij niet actief. Dat heeft een zeker effect op het rendement, maar veel belangrijker nog is dat het effect heeft op onze wil om een positieve bijdrage te leveren aan de wereld en niet alleen ons te beperken tot 'do no harm'.

#### Voorzitter

Dan komen we bij de vragen die via de chat gesteld zijn. Daarvoor is het noodzakelijk dat degene die onze monitoren bestuurt ook even teruggaat naar de eerste van de drie vragen die zijn opgelezen. Dat is de vraag van de heer of mevrouw De Jong uit Gouderak, die noemt een aantal zaken die ook al eerder aan de orde zijn geweest en stelt de vraag hoe achtereenvolgens de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen aankijken tegen het perspectief om de ambitie van Triodos Bank op eigen kracht te realiseren, in vergelijking met bundeling van krachten met anderen. Jeroen. O, die had je niet zien aankomen, begriep ik?

#### De heer Rijpkema

Nee, die had ik inderdaad niet zien aankomen, ik dacht dat het een vraag aan de Raad van Commissarissen was. Excusez.

#### Voorzitter

De vraag is: hoe kijken achtereenvolgens het bestuur en de Raad van Commissarissen. Dus ik dacht, laat ik de volgorde van de heer of mevrouw De Jong aanhouden. Maar goed, mijn kijk daarop en ook de kijk van de Raad van Commissarissen. Natuurlijk, als je in tijden zit, niet alleen zoals het laatste jaar, ik loop nu acht jaar mee en er zijn verschillende momenten dat je het bankenlandschap ingrijpend ziet veranderen en dan krijg je de vraag: heb je wel genoeg schaal om digitaal te gaan? Heb je wel genoeg kracht, is er voldoende slagkracht? En daarbij is eigenlijk een bepaalde schaal wel nodig om een succesvolle bank te zijn, maar je moet ook echt met je tijd meegaan als het gaat om digitalisering en andere zaken. De samenwerking met anderen om krachten te bundelen met vergelijkbare ambities als Triodos Bank, zegt de vraagsteller; het is toch wel zo dat die ambities wel vergelijkbaar, maar niet gelijk zijn. Wij vervullen echt een voortrekkersrol en daarin is het niet zo dat zich zomaar in ambities vergelijkbare partijen aandienen. Het vraagstuk van de verhandelbaarheid van de certificaten, waar de vraagsteller ook op ingaat, staat eigenlijk los van het feit dat wij een heel gezond businessmodel hebben waarbij je natuurlijk nu wel stappen moet nemen om die kosten en baten te verbeteren, maar u hebt ook in de cijfers gezien dat er vanuit het bedrijf zelf geen reden is om die eigen missie of die eigen identiteit los te laten. Jeroen, heb je daar nog aanvullingen op?

#### De heer Rijpkema

Eerlijk gezegd eigenlijk niet.

#### Voorzitter

Dan gaan we naar de volgende vraag: wat gebeurt er met het vrijgefallen geld? Ik vind dat de certificaathouders gecompenseerd moeten worden voor de veel te lage vastgestelde verkoopprijs. Dat is denk ik vergelijkbaar met de vraag die aan de tweede microfoon gesteld werd, maar misschien heb je nog een aanvulling?

#### De heer Minnaar

Ik denk dat de echte vraag die in het verhaal was ingebed, was: wat gebeurt er met het vrijgefallen geld? Ik denk dat het goed is om dat uit te leggen. Op het moment dat een certificaat eerst gewaardeerd was op intrinsieke waarde en later op een MTF gaat handelen op een andere prijs, een prijs die lager zal liggen naar waarschijnlijkheid, dan vervliegt die waarde. Die heeft u dan niet meer, zou u echt gaan handelen en gaan realiseren, die nieuwe prijs ... Maar die waarde blijft niet bij de bank en die komt ook niet bij iemand anders terecht, dat is een beleggingsverlies net zoals u in het verleden soms ook beleggingswinst heeft gehad, dat geld komt dan ook niet bij iemand anders terecht. Dus er is een verschil wat we aan de ene kant zien, als we praten over een stabiele bank hebben we het over de impact-risk-return van de bank, dan hebben we het over het feit dat de bank een redelijke return maakt en tot nu toe ook nog nooit een verlies heeft laten zien. Dat is de gezonde kant. Aan de andere kant heb je straks de handel op de beurs. Het kan zijn dat u koersverliezen maakt, maar op dat moment gaat dat geld niet naar iemand anders. Ik vind het heel belangrijk om dat te benoemen, want wij worden soms ook voor dieven uitgemaakt, maar dat geld komt dus niet bij de bank en bij niemand anders terecht.

#### De heer Rijpkema

Als ik daarop mag aanvullen: het is echt een complex vraagstuk, want uw intrinsieke waarde verandert niet. U blijft gewoon deelnemer in het kapitaal van de bank en als de bank goed ontwikkelt, stijgt de intrinsieke waarde en stijgt ook de intrinsieke waarde van uw certificaat. U kunt het alleen niet verkopen tegen intrinsieke waarde, omdat Triodos Bank niet meer de mogelijkheid heeft om het in te kopen tegen intrinsieke waarde. U kunt het verkopen tegen een variabele prijs, onderling, aan een andere geïnteresseerde of straks op een georganiseerd platform. En die prijs wordt vastgesteld door vraag en aanbod. In het kader van de transparantie en de eerlijkheid en de duidelijkheid hebben wij aangegeven dat wij nu de prijs niet kunnen voorstellen, hoe die zal zijn volgend jaar. Maar als wij kijken naar de prijsontwikkeling in de financiële sector toen wij die uitspraak deden eind december, dan moeten wij rekening houden met een significante waardedaling. Dat kan op enig moment echter ook anders zijn en er zijn ook situaties denkbaar dat de waarde zelfs boven intrinsiek kan liggen. Ik ga geen dingen beloven die nu niet realistisch zijn, maar wat ik wil aangeven: de handel in de certificaten wordt straks bepaald door vraag en aanbod en dat is een variabele prijs. Die variabele prijs is in principe nu niet vast te stellen. Zoals mijn buurman net zei, vergelijk het met de waardeontwikkeling van een huis. U koopt op enig moment een huis, u heeft een bezit en de toekomstige waarde van het huis wordt vastgesteld op het moment dat u dat huis verkoopt. Tussentijds kunt u bekijken hoe de waarde zich ontwikkelt door te kijken wat het huis bij de burens doet of hoe andere zaken zich ontwikkelen, maar de echte prijsvaststelling komt op het moment dat er dan vraag en aanbod is. Dat kan hoger of lager liggen dan de prijs waarvoor u het huis heeft gekocht.

#### Voorzitter

De laatste vraag, over de jeugdspaarrekeningen.

#### De heer Rijpkema

Jacco, mag ik die aan jou geven?

#### De heer Minnaar

De vraag is: waarom worden er ook op de verschillende soorten jeugdrekeningen die Triodos Bank aanbiedt, kosten geheven? Dat is een bewuste keuze, wij zijn ons bewust van het feit dat andere banken dat soms gratis aanbieden, eigenlijk als lokkertje om mensen later in hun systeem te hebben. Wij staan voor het bewust omgaan met geld en dus hebben wij ervoor gekozen om voor de jeugd een lager bedrag, maar wel ook kosten door te berekenen. Dit om ervoor te zorgen dat ook dat bewustzijn, namelijk dat het aanbieden van bankdiensten en transactiediensten in dit geval, geld kost en dat het dus redelijk is daarvoor te betalen.

Voorzitter

Dank u wel. Dan komen wij nu aan het volgende agendapunt.

De heer Gerritsen

Ik heb behoefte om kort te reageren op een evidente onjuistheid die naar voren kwam. Mag dat?

Voorzitter

Ja. Geen verhaal, maar wat is het precies?

De heer Gerritsen

Dank. De heer Minnaar vertelt net dat het verlies voor de certificaathouders vervliegt bij het moment van verhandelen. Ik wijs de heer Minnaar erop dat er € 1,2 miljard is betaald, echt betaald door certificaathouders, als bedrag. Als er een andere structuur was geweest zoals bij andere banken, een bv met aandelen, dan was er een veel lager bedrag binnengekomen, zeg 65%, wat een gebruikelijk bedrag is ten opzichte van de intrinsieke waarde. Dan was er misschien € 700 miljoen – nou ja, het sommetje klopt misschien niet helemaal, maar hij begrijpt vast wat ik bedoel – binnengekomen bij de bank. Kortom, de bank heeft in dat rekensommetje dan € 450 miljoen echt niet, niet zomaar wat vervliegt of wat er niet is, binnengekomen. Dat geeft u nu aan de zaal aan, dus ik hecht eraan ...

Voorzitter

De heer Rijkema gaat het uitleggen.

De heer Rijkema

Mag ik daar iets over zeggen? Het kapitaal van de bank – maar misschien dat we dat straks in de lunchpauze nog even met elkaar kunnen doornemen, dan zal ik ook mijn financiële collega André Haag erbij betrekken – is natuurlijk opgebouwd uit de inleg van certificaathouders en ingehouden winsten over de jaren heen. Dus de € 1.250.000.000 is niet geïnvesteerd door alleen certificaathouders, het bestaat uit een bedrag dat geïnvesteerd is door certificaathouders en door hun investering zijn wij met elkaar in staat geweest om ook winst te maken gedurende 42 jaar en dat is ook toegevoegd aan het kapitaal en dat bouwt op tot dit bedrag. Maar dat bedrag staat er nog steeds en ongeacht hoe de waardeontwikkeling van de certificaten zich ontwikkelt, blijft dat bedrag bestaan. De intrinsieke waarde van ieder certificaat staat nu op € 88 en als we het met elkaar goed doen en vooral praten over de handelbaarheid van de certificaten en de rust rondom de bank bewaren, dan hoop ik dat we met elkaar in staat zijn om én positieve impact te creëren én ook betere resultaten te realiseren, zodat ook de waarde voor de certificaathouders verder zal stijgen.

Voorzitter

De vraagsteller blijft staan, daaruit leid ik af dat hij behoefte heeft aan een vervolg. Dat zal moeten zijn in de pauze. [*protest, niet verstaanbaar*]

Wij hebben een grote uitdaging, omdat wij op vijf minuten voor de pauze zijn terwijl wij nog een aantal agendapunten voor de pauze hebben. Het spijt mij, we moeten echt in de pauze verder spreken.

[*De spreker meldt dat hij Erik Gerritsen is uit Utrecht.*]

De uitdaging om, ik noemde het al, om 12.30 uur te gaan pauzeren. De pauze is ook waar een biologisch mens behoefte aan heeft, dus dat moment wil ik niet veranderen. Het moment waarop we hervatten in de zaal wil ik wel veranderen, want wij moeten tijd inlopen. Dat zal dus niet zijn om 13.15 uur, maar om 13.00 uur. Dus ik verzoek u allemaal vlot van de lunch gebruik te maken.

In de vier minuten die wij nog hebben, zou ik Dineke Oldenhof het woord willen geven om de uitvoering van het beloningsbeleid toe te lichten en wellicht zijn daar geen vragen over. Als daar vragen over zijn, dan zien we ... Dineke Oldenhof.

#### **d. Uitvoering beloningsbeleid**

Mevrouw Oldenhof

Hartelijk dank voorzitter. Ik ga mijn vier minuten benutten en daarna zien we of er vragen zijn. De uitvoering van het beloningsbeleid. De verantwoording die onder dit agendapunt aan u wordt gegeven over de uitvoering van het beloningsbeleid, heeft betrekking op de vergoedingen die in 2021 aan de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn betaald. Het overzicht van deze vergoedingen is opgenomen op bladzijdes 117 tot en met 125 van het jaarverslag, waar u ook een samenvatting vindt van de uitgangspunten van het beloningsbeleid van Triodos Bank. Ik wil de belangrijkste uitgangspunten hier noemen, voordat we verdergaan met de uitvoering.



De inkomsten van de bank worden gegenereerd door de inspanning van alle medewerkers samen. De Raad van Bestuur krijgt een faire beloning ten opzichte van de totale medewerkerpopulatie en met inachtneming van de verantwoordelijkheden die de leden van de Raad dragen. Voor 2022 heeft de Raad van Commissarissen besloten geen salarisverhoging toe te kennen aan de Raad van Bestuur. De medewerkers hebben conform de geldende arbeidsvoorwaarden en cao's een salarisverhoging gekregen. In 2021 is terughoudendheid betracht bij het toekennen van promoties en de zogenaamde tokens of appreciation. Dat even rondom het eerste uitgangspunt.

Het tweede uitgangspunt: de bank biedt geen variabele of prestatiegebonden bonussen of optieregelingen aan bestuursleden of aan medewerkers aan.

Een derde uitgangspunt betreft de interne verhouding van de salarissen. Daarvoor hanteren wij de methode van het Global Reporting Initiative (GRI). Zo berekenen wij de mediaan van de salarissen van de medewerkers. Wij vinden dat het hoogste salaris maximaal zeven keer dit gemiddelde mag zijn. Dat even heel kort, in vier minuten. Dan geef ik nu het woord terug aan de voorzitter.

#### Voorzitter

Dank u wel. U ziet wel hoe braaf mijn collega's zijn. Dat is ook in dienst van het goede verloop van de vergadering en om ook de aandacht te kunnen geven aan zaken die ons verder beroeren. Zijn er vragen bij dit agendapunt? Ik zie dat niet. Zijn er vragen via de chat?

#### Mevrouw Schreurs

Geen vragen via de chat.

#### Voorzitter

Dan kan ik nu aankondigen dat wij gaan pauzeren en wij hervatten met het punt Jaarrekening om 13.00 uur precies.

[pauze]

### **e. Vaststelling van de jaarrekening 2021**

#### Voorzitter

Goedemiddag allemaal. Ik hoop dat u net als ik van de lunch hebt genoten en ook een paar goede gesprekken hebt gehad. Wij hervatten de vergadering met het vaststellen van de jaarrekening en daarbij geef ik als eerste het woord aan Martijn Jansen, om namens PricewaterhouseCoopers een toelichting op de accountantsverklaring te geven.

#### De heer Jansen

Goedemiddag. Ik hoop dat u een goede lunch heeft gehad. In het draaiboek was ik geloof ik om 10.30 uur gepland, het is iets later. U bent van mij gewend, denk ik, dat ik een vrij uitgebreid verhaal heb. Met uw welnemen kan ik dat iets inkorten, misschien laat dat tijd over voor andere zaken.

Misschien goed om mijzelf even voor te stellen: ik ben Martijn Jansen, accountant en eindverantwoordelijk voor de controle 2021 van het jaarverslag. Daar waren we ook gebleven voor de pauze. We hebben het over de jaarrekening 2021 en graag geef ik een toelichting op onze controle. 2021 was het zesde jaar dat wij optraden als accountant en ik zal op hoofdlijnen toelichten wat onze opdracht inhield. Dan kunnen wij alvast naar de volgende slide.

De controle van de jaarrekening. Op 16 maart 2022 hebben wij een goedkeurende controleverklaring verstrekt bij de geconsolideerde en vennootschappelijke jaarrekening van de bank. Bij de controle van de jaarrekening bepalen wij altijd een materialiteitsniveau, dat is een grens waarmee wij rekenen om te beoordelen of iets materiële impact heeft. Die is daar bepaald op € 3,1 miljoen. Net als vorig jaar heeft corona ook best impact gehad op onze controle en uiteraard ook op de bank. Dat betekent dat wij veel op afstand hebben gewerkt en ook rekening hebben gehouden met hoe wij dat het beste konden doen. Wij hebben onze controle uitgevoerd in de verschillende landen en segmenten waarin Triodos actief is en binnen het team ook specialisten opgenomen op relevante onderwerpen; u kunt hierbij denken aan de IT-omgeving die belangrijk is voor de bank, maar ook specialisten op het gebied van financiële instrumenten, belastingen, duurzaamheidsinformatie en witte regelgeving.

Wat nieuw is dit jaar in onze controleverklaring – die was overigens al vrij lang en is dit jaar nog wat langer geworden, omdat er drie onderwerpen zijn waar wij meer toelichting op geven: het eerste onderwerp is het risico op fraude. Daarbij besteden wij aandacht aan het risico dat management de interne beheersing kan doorbreken, inclusief het evalueren of er aanwijzingen waren van vooringenomenheid door het management die een risico op een afwijking van materieel belang als

gevolg van fraude kunnen vertegenwoordigen. We hebben het ontwerp en de implementatie van interne controles geëvalueerd die frauderisico's beperken en, waar van toepassing, de werking van die controles getest. We hebben bijvoorbeeld gekeken naar handmatige journaalposten met een hoog risico, belangrijke schattingen – ook rekening houdend met de impact van corona – en wij hebben elementen van onvoorspelbaarheid opgenomen in de selectie van controlewerkzaamheden die wij dit jaar hebben uitgevoerd.

Een tweede onderwerp waar wij nadere toelichting op hebben gegeven is het naleven van wet- en regelgeving. Daarbij maken wij onderscheid tussen twee typen van wet- en regelgeving: een die direct invloed hebben op de bedragen en de toelichting in de jaarrekening, maar er is ook wet- en regelgeving die dat niet direct heeft maar wel fundamenteel is voor het werken van de bank. Denkt u bijvoorbeeld aan licenties en andere aspecten die voor de operationele uitvoering van de bank van belang zijn. Een derde onderwerp waar we aandacht aan hebben besteed in onze controleverklaring – en die is denk ik belangrijk om even toe te lichten – is de continuïteitsbeoordeling. Management doet een continuïteitsbeoordeling en stelt vast dat er geen gereede twijfel is aan de continuïteit van de bank voor de voorzienbare toekomst. We hebben procedures uitgevoerd die onder meer inhouden of de beoordeling van het management alle relevante informatie bevat waarvan wij op de hoogte zijn, waaronder ook het stilleggen van de handel in certificaten, de ontwikkelingen in de funding, liquiditeit en solvabiliteit van de bank in het licht van de eisen die de centrale bank daaraan stelt, en een beoordeling van de plannen van het management voor de komende twaalf maanden en relevante informatie die management ons kon verstrekken voor de periode na die periode van twaalf maanden. Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot resultaten die in strijd zijn met de veronderstellingen en beoordelingen van het management die zijn gebruikt bij de toepassing van de continuïteitsveronderstelling.

In onze controleverklaring leest u twee zoals wij dat noemen key audit matters, dat zijn onderwerpen die extra aandacht van ons hebben gevraagd. Een is de verwachte kredietverliezen of in het Engels Expected Loss, en het tweede zijn financiële instrumenten die tegen reële waarde zijn opgenomen. De reden dat wij deze onderwerpen als key audit matters hebben gekozen hebben te maken met de omvang en aard van deze posten. Wij hebben voldoende zekerheid over deze posten kunnen verkrijgen en dat hebben wij ook toegelicht in onze verklaring.

Tot slot, als ik het dan heb over de controle van de jaarrekening, wil ik toch nog twee onderwerpen noemen die niet zozeer de cijfers raken, maar wel uiteraard de toelichtingen die ook van belang zijn voor de bank: een is de impact van klimaatverandering en twee is het stilleggen van de handel in certificaten. Daar is al het nodige over gezegd, maar ook daar hebben wij dit jaar de aandacht voor gehad. Tot zover de belangrijkste aandachtspunten in de controle.

Dan gaan wij door naar de impactinformatie. Daar was eerder ook een vraag over. Triodos Bank vindt het belangrijk om vanuit haar missie transparant te zijn over de impact van haar activiteiten en doet hiervan uitgebreid verslag in het jaarverslag. Wij hebben een beoordelingsopdracht uitgevoerd op deze impactcijfers, waarbij wij een beperkte mate van zekerheid hebben afgegeven. In onze opinie hebben we aangegeven dat wij op basis van onze beoordeling geen reden hebben om aan te nemen dat de verantwoorde duurzaamheidsinformatie geen betrouwbare en adequate weergave is van het beschreven beleid, de gebeurtenissen en de behaalde resultaten.

Afgezien van de duurzaamheidsinformatie bevat het jaarverslag ook nog andere informatie. Vanuit onze verantwoordelijkheid als accountant hebben wij deze andere informatie kritisch gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip overwogen of deze andere informatie materiële afwijkingen bevat of strijdig is met de jaarrekening. Wij hebben tevens vastgesteld dat alle wettelijke verplichte informatie is opgenomen.

Dat was de ietwat verkorte toelichting die ik u wilde geven.

#### Voorzitter

Dank u wel, ook voor uw medewerking om deze toelichting kort te houden. Dan is er gelegenheid voor het stellen van vragen. Ik zie bij microfoon 2 iemand en ik zie ook bij microfoon 1 iemand komen. Ik denk dat we daar dan mee sluiten wat betreft de zaal en we kijken ook of er vragen via de chat komen, maar dat is dan daarna. Is het een vraag aan de accountant of over het jaarverslag?

#### De heer Verhaar

Aan de accountant.

Voorzitter

Aan de accountant. Gaat uw gang.

De heer Verhaar

Mijn naam is Verhaar, ik ben certificaathouder. Mijn vraag gaat over de straf die wij gekregen hebben van De Nederlandsche Bank (DNB) in het kader van het witwassen. Heeft u dat proces ook meegenomen in uw onderzoek, omdat er nog wat vertraging was in het aanleveren? Maar ik denk dat dat ook thuishoort bij Pricewaterhouse. Dat is mijn vraag.

Voorzitter

Dank u voor deze vraag. De tweede vraag.

Spreker

Dank voor de toelichting. Ik wil toch even vragen, u heeft kennis genomen van de uitspraak van de Raad van Bestuur dat 'based on current valuations of traded European Financial Institutions at this moment it is to be expected that the variable trading price can be considerably lower than the former trading price based on NAV.'

Dat leidt voor mij tot de vraag: heeft u dat mede betrokken in de beoordeling, of dit nog een going concern zou kunnen zijn? Dank u.

Voorzitter

Dan kijk ik even of er vragen via de chat zijn.

Mevrouw Schreurs

Geen vragen.

Voorzitter

Geen vragen. Dan sluiten wij hiermee de vragenronde af en komen wij bij de beantwoording door de accountant.

De heer Jansen

Dank u wel voor de vragen. Ik begin met de eerste vraag, die sluit denk ik goed aan bij mijn toelichting op de wet- en regelgeving waar ik het over heb. Die heeft enerzijds invloed op de cijfers die de bank publiceert en anderzijds op het werken van de bank. Uw vraag ziet eigenlijk toe op beide. Het korte antwoord op uw vraag is: ja, daar hebben wij zeker naar gekeken. Enerzijds dat de verantwoording van die aanwijzing en ook de financiële effecten daarvan op een juiste manier zijn verwerkt, maar ook: hoe is de bank omgegaan met die aanwijzing en is daar voldoende opvolging aan gegeven? Dus dat hebben wij zeker meegenomen in onze controle.

Dan ga ik naar de andere vraag. Kunt u me er nog even aan herinneren wat de vraag ook alweer was? Ik heb niet meegeschreven, excuus.

Voorzitter

Dat is de vraagsteller uit Den Haag.

De heer Jansen

Ik weet het alweer. Maar kunt u nog even voor de zekerheid ...

Voorzitter

Voor het opruimen van het geheugen van de accountant en de zaal.

Spreker

In zijn verslag zegt de Raad van Bestuur: luister eens, als er weer gehandeld gaat worden dan gebaseerd op de te verwachten variabele prijs, die onder de price, de book value zal lager zijn dan 1. Dus zal de waarde van de aandelen, de certificaten aanzienlijk lager zijn dan de net asset value. Dat heeft natuurlijk wel impact op de manier waarop de bank kapitaal kan aantrekken en dus ook in uw beoordeling, of dit nog beoordeeld kan worden als een going concern. Dat is de vraag.

De heer Jansen

Dank u wel. Zeker is dit onderdeel van de continuïteitsbeoordeling die management heeft uitgevoerd, waarbij wij kijken naar de financiële gezondheid van de onderneming maar ook naar wat de plannen

zijn om in de toekomst aan verplichtingen en gezondheid te voldoen. Ik heb geen indicatie dat dat niet zo zou zijn.

#### Voorzitter

Dank u wel. Zijn er nog verdere vragen, niet aan de accountant, over het jaarverslag?

#### Spreker

Toch even de vraag: is het nu allemaal afgerond? Is aan alle verplichtingen voldaan over de witwasinformatie, of loopt er nog iets? Dat is mijn vraag.

#### De heer Jansen

Ik denk dat dat een vraag is aan het bestuur.

#### De heer Rijkema

In het kader van de aanwijzing die wij ontvangen hebben in 2019, hebben wij een zogenaamd remediatieprogramma opgesteld, zoals dat dan heet in die terminologie. Daar zijn wij meer dan volop mee aan de slag gegaan. Ik wil ook graag hier mijn complimenten uitspreken aan alle betrokken collega's die dat ook in de coronaperiode gedaan hebben, want u kunt zich voorstellen dat dat niet heel makkelijk is om op afstand te moeten doen, maar zij hebben dat allemaal gedaan. Ik ga ervan uit dat wij later dit jaar onze afronding van het remediatieprogramma kunnen voorleggen aan de toezichthouder en dan hoop ik ook dat wij hun instemming kunnen krijgen, dat zij ook zullen zeggen dat het programma naar hun behoren en welbevinden is afgerond.

#### Voorzitter

Dan zijn daarmee de vragen aan de accountant beantwoord. Ik dank de accountant. Dan komen wij nu bij de vragen over de jaarrekening als zodanig.

#### De heer Gerritsen

Erik Gerritsen uit Utrecht, certificaathouder. In het jaarverslag en ook in de presentaties wordt steeds gesproken over een heel gezonde bank met goed kijken naar impact, risico en rendement. Er is ook geconstateerd dat de rendementskant wat meer aandacht zou moeten krijgen en daar gaat mijn vraag over. Er is van de week, dinsdag onder andere een internationale samenwerking gepresenteerd wat betreft de ondersteuning van de banken in de vijf landen. Ik heb gezien in het jaarverslag dat van de vijf landen met name Spanje en Duitsland zeer problematisch zijn. Ik heb dat in de presentatie vandaag helemaal niet gehoord, maar die hebben een aantal jaren verlies geleden. Duitsland bijna altijd verlies, Spanje ook vaak verlies, een paar keer verlies en een paar keer een heel kleine winst dus in de rendementskant zit dat helemaal niet goed. Dus ik hoop dat het verhaal van de heer Haag over een fantastisch gezonde bank – daar is niets op aan te merken – niet op Duitsland en Spanje slaat. Mijn vraag is of de maatregelen die dinsdag aangekondigd zijn, van internationale samenwerking wat betreft de ondersteuning, iets gaat betekenen voor deze twee vestigingen en misschien zelfs: zijn deze vestigingen wel levensvatbaar op de lange termijn? Want zij zijn erg klein. Dat is mijn vraag.

#### Voorzitter

Het is aan André Haag om daar als eerste op te antwoorden.

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Ja, dank u wel. Ik wil terugverwijzen naar bladzijdes 224 en 225 van het jaarverslag, dat is onze gesegmenteerde rapportage over de vijf landen. Het is ook per land uitgesplitst. Ik kan mij deze situatie nog wel herinneren van vorige jaren, het was in Duitsland zelfs moeilijk om maar tot het break-even te komen. In 2021 hebben wij daar serieuze maatregelen op genomen, dus je ziet in de kolom Duitsland dat wij daar vorig jaar bijna € 1 miljoen winst hebben gemaakt en in Spanje € 1,1 miljoen. Dus eigenlijk hebben alle vijf landen vorig jaar winst gemaakt. Wij hebben over de gehele linie een EBITDA dat verbeterd is met 4,1%, wij hebben dus voor het eerst die doelstelling van 4 tot 6% behaald waar wij over gecommuniceerd hebben. Ik kan dit beeld herkennen van vorige jaren, maar niet over 2021 want wij hebben maatregelen genomen en het resultaat is daar. Dus ik beschouw dat als decent.

De cost income ratio is een ander onderwerp. Daar is een relatie tussen kosten en omzet en in kleinere branches is het gewoon heel moeilijk om op te schalen. Duitsland is de kleinste locatie die wij hebben en de diensten die wij daar verlenen, moeten wij nog verder integreren met het hoofdkantoor.

Dat is nu eenmaal hoe het moet. Dit zijn dus geen dochterondernemingen, dit zijn branches. Ze zijn direct gelieerd aan het hoofdkantoor in Nederland en dat geldt voor Spanje en Duitsland trouwens ook. Dit zijn goede vragen, we willen dus ook verder nog kijken en inderdaad hebben wij afgelopen dinsdag in dat bericht aangekondigd dat wij nog andere maatregelen moeten nemen en dat zijn zeker heel andere dan wij de afgelopen veertig jaar hebben genomen. We moeten inderdaad personeel laten gaan op dat soort locaties en daar hebben wij ook voorzieningen voor getroffen, om daar ook die doelstellingen te behalen. Dat is absoluut gerelateerd aan deze landen, dus daarin heeft u gelijk.

De heer Rijpkema

In het Nederlands, wat mijn collega André aangeeft, wij hebben het uiteraard ook geconstateerd en we gaan proberen dit verder te integreren zodat wij veel meer als één groep nog werken in een aantal landen, dan als meer standalone operaties. Dat zal zeker ook de resultaten in Spanje en Duitsland ten goede komen.

De heer Gerritsen

Maar naar de toekomst toe, het blijven gezonde en levensvatbare banken of afdelingen?

De heer Rijpkema

Ik kan uiteraard niet in de toekomst kijken, dat kunt u ook niet. Ik kan alleen maar de maatregelen ...

De heer Gerritsen

Vandaar mijn vraag.

De heer Rijpkema

Maar ik kan dus niet in de toekomst kijken. Ik kan alleen maar kijken naar wat de situatie nu is en daar de maatregelen op afstemmen. En met de collega's in Spanje en in Duitsland, die daar goed werk verrichten, kijken hoe we de resultaten nog meer kunnen verbeteren.

De heer Gerritsen

Oké, dank u wel.

Voorzitter

Dan zijn er verder geen vragen over de jaarrekening.

Mevrouw Schreurs

Voorzitter, excuseer, inmiddels is er nog een vraag via de chat binnengekomen. Een korte vraag van de heer Bailly uit Brussel: is wat u aankondigt als goede resultaten voor 2021 niet gewoon voor ongeveer 50% het resultaat van een grote ommekeer in de voorzieningen in 2020? Zouden de resultaten zonder dit niet gewoon overeenkomen met die van de voorgaande jaren?

De heer Haag [bij monde van de tolk]

Dank u voor deze vraag. Die voorziening, dat heb ik al gezegd, was inderdaad een vrij significante boeking. We hadden daarvoor minder kosten, € 24 miljoen, maar je moet het natuurlijk wel zien in de context; 2020 was ook een bijzonder jaar met de pandemie, die voor het eerst de kop op stak en nieuwe IFRS-regels die juist heel erg vooruitkijken op dingen, naar macro-economische parameters. Daar moet je je verwachtingen dan op bijstellen: hoe gaat de werkloosheid zich ontwikkelen et cetera? In 2020 waren dat de belangrijkste componenten waarop wij onze voorzieningen hebben getroffen. Het hoofdkantoor en alle branches in Europa, wij waren allemaal blootgesteld aan die marktomstandigheden. Maar goed, deze risico's zijn niet bewaarheid geworden in dat jaar en daarom hebben wij enorm profijt gehad van die voorziening die wij maakten, want in 2021 werden die voorspellingen niet bewaarheid. Dan zie je dus dat er een enorme vrijval kwam van fase 1 en 2. Als er nu nog weer een crisis bovenop komt, op macro-economisch niveau of wereldniveau, dan zou dat ook weer iets betekenen voor die parameters. Want het gaat erom dat je op een crisis kunt anticiperen, dat je het al hebt voorzien in je bedrijfsmodel en dat maakt dit soort voorzieningen ook zeer volatiel. Maar goed, dat is dus het idee van dat model en daar moeten we aan wennen, maar dat is dan inderdaad terug te zien op de balans. Dank u wel.

Voorzitter

We stoppen hier. Ik zie dat een vragensteller nog terugkomt, maar ik heb de ronde van vragen stellen al wel gesloten. Als u heel kort ...

### Spreker

Het is een vraag over de jaarrekening.

### Voorzitter

Ah oké, ja.

### Spreker

Ik lees de verslagen altijd van kaft tot kaft, daar worden ze ook voor gemaakt natuurlijk. Als de heer Rijpkema mijn vraag wil beantwoorden, is dat voor mij wat begrijpelijker. Ik gebruik even het verkorte jaarverslag. Daarin staat bij kredieten en voorschotten aan klanten onder andere ook iets over de hypotheek die u verstrekt. Dat is natuurlijk eigenlijk een heel ander item, denk ik. Dat is zelfs, zo begrijp ik, 32% van het totaalbedrag. Waarom splitst u dat niet uit? Ik vind het helemaal niet passen onder het woord 'kredieten'.

### De heer Rijpkema

Ik vind het een heel goede vraag, waar wij uiteraard over na zullen denken. In de financieringstheorie is de hypotheek natuurlijk een vorm van een krediet, het is geld wat we verstrekken. Ik denk dat het volgens geldende regels zo geclassificeerd moet worden. Ik kijk ook even naar de accountant, die knikt hard 'ja'. Dus ik krijg een seintje, dat klopt ook. Ik denk dat het gewoon zo hoort qua accountingsregels, om het zo in te delen.

### Voorzitter

Dan is het zo dat het stemrecht over de jaarrekening wordt uitgeoefend door Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT). De woordvoerder van het bestuur van SAAT is de voorzitter, Josephine de Zwaan. Ik wil graag vernemen of de aandeelhouder voor de vaststelling stemt.

### Mevrouw De Zwaan

*[Het duurt even voor zij bij de katheders is.]*

De aandeelhouder heeft even tijd nodig om hier aan te komen en daarmee u ook in de ogen te kunnen kijken. Goedemiddag dames en heren, een aantal van u hebben wij afgelopen maandag ook al mogen ontmoeten en het is plezierig om u weer te zien hier. Het eerste thema waarover SAAT vandaag stemt is de goedkeuring van de jaarrekening. Een beetje in afwijking van hoe wij dat in andere jaren doen, geef ik eerst een toelichting op de stem die echt alleen over de jaarrekening gaat. Later komt er dan ook een uitvoerige toelichting op het voorstel dividendbeleid en de stem die wij daarover gaan uitbrengen en dat geldt ook voor de decharge. In voorgaande jaren startte ik altijd met een uitvoerig betoog en vervolgens bracht ik dan snel die andere stem uit. Dus dat even om uw verwachtingen goed te kanaliseren.

Dat betekent dat het jaarverslag en de jaarrekening voor SAAT op dit ogenblik op de agenda staat om over te stemmen. Het jaarverslag en de jaarrekening is voor SAAT een momentopname. Zij geven inzage in waar Triodos Bank nu staat als resultante van 2021 en de voorgaande jaren, maar het is ook een vertrekpunt voor de toekomst en laten wij wel wezen, we zijn alweer fors op weg in 2022. Over het jaarverslag en de jaarrekening heeft SAAT – het hele bestuur – dit jaar een aantal keren met de Raad van Bestuur van gedachten gewisseld in aanwezigheid van de Raad van Commissarissen. Dat doen wij tegenwoordig permanent met een aanwezige van de Raad van Commissarissen, zodat deze ook direct observeert wat de vragen van SAAT zijn maar, nog belangrijker, zodat SAAT ook direct de Raad van Commissarissen op zijn toezicht op de thema's kan bevragen.

Dames en heren, 2021 was opnieuw een bijzonder jaar. Het is al een aantal keren genoemd, COVID met de bijbehorende lockdowns, duurzame effecten op de economie en de bank worden en werden duidelijk en het is ook duidelijk dat er fundamentele besluiten zijn genomen met betrekking tot de kapitaalpositie van de bank en met betrekking tot de certificaten en de certificaathouders. Dan is er ook nog de leiderschapstransitie; u ziet een vrijwel geheel vernieuwde Raad van Bestuur en er zijn twee nieuwe commissarissen benoemd. Sommigen zeggen: SAAT zegt het weer tot vervelens toe. En we doen het toch. SAAT beoordeelt namelijk het jaarverslag en de jaarrekening vanuit het driedelig perspectief: de missie van Triodos, de belangen van de certificaathouders en de belangen van de bank. Het element van de missie beoordelen wij op basis van een aantal elementen, heel in het bijzonder ook: heeft de bank de strategie die was uitgezet nu daadwerkelijk geïmplementeerd en wat voor impact heeft dat gerealiseerd? Daarover wordt uitvoerig verslag gedaan in het jaarverslag. Een beetje omwille van de tijd wil ik daar nu niet heel gedetailleerd op ingaan, maar ik noem het kort zodat

het toch ook in de notulen van deze vergadering is terug te lezen. De strategische doelen en de mate waarin de bank die heeft gerealiseerd, staan verwoord op de pagina's in het jaarverslag tot en met 43 en de impact op de pagina's 61 tot en met 83 en 239 tot 253. Daaruit blijkt – en dat vat ik dan maar even kort samen – dat de bank wat betreft de strategie een eind op weg is, maar ook onderkent dat een aantal strategische thema's nog verder doorgezet moeten worden. Aan de andere kant geeft het ook duidelijk inzicht in hoe de bank de eigen impact stuurt, wat de principes zijn die daaraan ten grondslag liggen en wat de uitkomsten zijn. Een ambitieus doel, het is al een aantal keren genoemd hier, 2035 Net Zero en dat rapporteren aan de hand van de PCAF-standaarden. U hebt ook gezien dat de bank buitengewoon veel aandacht heeft besteed aan het rapporteren in de zin van de Green Taxonomy en dat het nog even een zoektocht is hoe de unieke propositie die deze bank heeft zich vertaalt in die standaarden. Wat betreft de missie van de bank en de strategie, constateert SAAT dan ook dat de bank binnen de context van corona en binnen die uitdaging met betrekking tot kapitaalstrategie een heel grote inzet heeft geleverd. De bank wil vooroplopen en blijft gelukkig nog vooroplopen. Daarbij tekenen wij jaar in, jaar uit aan dat wij wel denken en van mening zijn en het belangrijk vinden dat de ontsluiting van die impact voor u, om de ontwikkeling te kunnen volgen en voor de bank, om te kunnen laten zien dat deze bank daadwerkelijk het anders en beter doet dan andere banken, van het grootste belang is. De bank geeft aan in de jaarstukken dat er dit jaar een impactstrategie wordt ontsloten en dat zal daarbij helpen.

Dan naar de financiële belangen van de certificaathouders. Ik doe dat even heel kort. U bent van ons gewend dat wij een aantal heel financiële parameters volgen. Het zijn de parameters waarover ook André Haag uitvoerig heeft gerapporteerd. Ik noem ze kort op. Om te beginnen natuurlijk de rapportage over de net asset value € 88, maar die is als handelsprijs verlaten. De verdiensten per aandeel € 3,56. Het dividendvoorstel komt dus straks nog uitvoerig aan de orde. De return on equity binnen de bandbreedte die nieuw gezet is. Wij realiseren ons dat de TLTRO tender daar een positieve bijdrage aan heeft geleverd. Return on assets enzovoort. Cost income ratio, daar kom ik zo nog op terug. Dit zijn alle parameters, nogmaals ik noem ze even, de ratio hoeveel verdient de bank aan rente en hoeveel aan fee-inkomen. De bank heeft altijd gezegd: die fee-inkomsten, dat is een belangrijke inkomstenbron van ons, dat moet omhoog en dat is inderdaad gerealiseerd. Wij willen ook nog markeren dat de bank het kapitaal heeft versterkt met de Green Bond en niet te vergeten dat Fitch de bank voor de tweede keer op rij met een triple B rating heeft gekwalificeerd. Wat betreft impact en de financiële resultaten concludeert SAAT dat er dus vanuit de financiële performance van de bank en de klanten bezien een goed jaar achter de rug is. 2021 was een goed jaar. In een moeilijke tijd heeft Triodos een stabiele groei laten zien in het beheerde vermogen, heeft de financiering met de Green Bond kunnen uitbreiden en het resultaat is verbeterd. Tegelijkertijd stelt SAAT wel vast dat er voor Triodos een uitdaging ligt om de financiële resultaten duurzaam te verbeteren, om ook de impactmogelijkheden te verduurzamen. U weet dat SAAT die oproep jaar in, jaar uit heeft gedaan: de ambitie moet omhoog hebben wij gezegd, de kosten naar beneden en er moet een duidelijke en onderscheidende strategie komen om te blijven overtuigen dat het duurzame belang van Triodos ook succes creëert. En wij zijn net als u dinsdagochtend verrast – aangenaam verrast, hoopt in ieder geval SAAT wel – met de maatregelen die de bank heeft aangekondigd. Die maatregelen leiden tot beperking van de kosten en vergroten de slagkracht van de bank; dat alles om deze bank in de rol van koploper van een gezonde, duurzame financiële instelling die impact genereert, mogelijk te blijven maken. Het is eens te meer van belang dat Triodos in 2021 pijnlijke besluiten heeft genomen en die hebben belangrijke consequenties voor u als certificaathouders. Wij hebben in februari en maart in de informele en formele vergaderingen en ook in de afgelopen weken daar uitgebreid bij stilgestaan. Het is duidelijk geworden, met name in de afgelopen weken, dat in deze omstandigheden de impact voor de certificaathouders groot is. En in dat kader is het van het grootste belang dat Triodos stappen vooruitzet. Daar vraagt u om en daar vragen wij om. En SAAT roept Triodos op om voor de certificaathouders een anker naar de toekomst te geven. In die vernieuwde strategie waaraan wordt gewerkt, waarin onderscheidende impactdoelen worden gecombineerd met financiële doelen en daarbij behorende KPI's die ook voor toekomstige investeerders duidelijk en aantrekkelijk zijn. Dat is de reden waarom SAAT de bank oproept om het aangekondigde proces van herijking van de strategie te versnellen. De verschillende input van u, de certificaathouders, in alle bijeenkomsten maakt eens te meer duidelijk dat dat nodig is. Tot zover mijn toelichting.

#### Voorzitter

Dank u wel. Dan is er nu gelegenheid om vragen te stellen aan de SAAT, aan Josephine de Zwaan, voordat zij haar stem zal uitbrengen. Zijn er vragen op dit moment? Dan stel ik u in de gelegenheid uw stem uit te brengen.

Mevrouw De Zwaan

Dat betekent dat SAAT de jaarrekening goedkeurt.

Voorzitter

Ik concludeer dat de jaarrekening over het boekjaar 2021 van Triodos Bank is vastgesteld.

### **3. Dividend**

#### **a. Dividendbeleid**

#### **b. Dividend over 2021**

Voorzitter

Dan gaan wij naar agendapunt 3, dividend. Voor een toelichting op het dividendbeleid en het voorstel voor de dividendverdeling is het woord aan André Haag.

De heer Haag

Thank you, Mr Chairman. Let me summarize the main elements of the dividend proposal before I will elaborate on the underlying rationale. For the year 2021 the bank achieved a net profit of € 50,8 million euros after tax. Based on that, we are proposing an overall dividend amount of € 25,6 million for the year 2021 which represents a pay-out ratio of 50%. This proposed amount breaks down into a cash dividend amount of € 1,80 per depositary receipt. The remaining amount of the overall net profit for the year 2021 will be transferred into the retained earnings reserve. The ex-dividend date is expected to take place on the 24<sup>th</sup> of May and the payment will be on the 27<sup>th</sup> of May this year. After these facts I would like to guide you through the considerations that resulted in this proposal.

Before we even started with our pure financial assessment we very much considered the situation you are in. We are very much aware of the prolonged suspension of organized tradability, the DR value at risk and the absence of a predictable dividend pay-out over the last two years. Also the year 2021 has been another very difficult year for you and we do not only recognize that, we also want to show that we recognize that. So, we enter the more financial considerations based on a clear desire to achieve what is the best for you, our DR holders. While remaining responsible and acknowledging reality as well, we started our more financial considerations with taking into account our dividend policy which allows a pay-out of up to a maximum of 70% of our annual profits while we have an ambition level of 50% considering market circumstances. The next step was a very thorough assessment of our net profit of the € 50,8 million for 2021. And as I explained earlier today this profit was also based on exceptional releases like the **expected credit loss** provision, which was primarily build up in 2021 and the **one** off income of TLTRO that we received in 2021. With that we wanted to strike a prudent balance between our wish to achieve the best we can do for our DR holders, pay a fair and attractive share of our net profit and the resilience and long-term stability of the bank. In this respect we had to consider the uncertainties related to the effects of the potential reviving of the COVID-19-pandemic later this year. Furthermore, we had also to consider a potential delayed economic impact of the pandemic so far. Finally, and perhaps even more relevant, we had to consider the uncertainties related to the war in Ukraine and its effect on the economic outlook. Especially the sharp increase of the inflation rate in Europe, which we observed recently, had a great impact on the economy and the outlook and stability in Europe. In addition to that the bank is still awaiting – since 2019 now – guidance from the regulator for an additional capital buffer, based on the so-called MREL framework, which will be rolled out we assume later this year. This might have a potential impact on our capital base as well.

All these factors require us to maintain a solid capital base to ensure a sound and resilient operating bank, in line with our own prudential risk approach and **applicable** bank regulations. In the current circumstances of our bank and the interest of all stakeholders, there is no room for a higher dividend amount. We would like to stretch though that the retained earnings will strengthen the interest of all our DR holders because they contribute to further sustainable impact into future earnings of the bank. We would like to emphasize that we have not taken this decision lightly. We have challenged ourselves, have been challenged by the Supervisory Board and certainly we also have been strongly challenged and rightfully so by the SAAT. Ultimately, after careful consideration, we have concluded that the proposed pay-out ratio of 50% for the year 2021 is a well-balanced dividend proposal, reflecting our intention to pay as much as responsibly possible. Thank you very much for your attention. Back to you Mr Chairman.



#### Voorzitter

Dank je wel voor je toelichting, André. Ik wijs u erop dat op pagina 197 van het jaarverslag het dividendvoorstel staat uitgeschreven. Het definitieve bedrag dat wordt voorgesteld uit te keren is € 25.589.557. Daarnaast is het definitieve bedrag dat wordt voorgesteld toe te voegen aan de reserves € 25.168.985. De ex-dividend datum is op 24 mei en het dividend zal betaalbaar worden gesteld op 27 mei. Zijn er vragen over dit voorstel? Via de chat? Ja, er is een vraag.

#### De heer Steenbrink

Goedemiddag, mijn naam is **John Steenbrink** uit Hoogkarspel. Ik ben certificaathouder. Ik had een voorstel voor het dividend, voor een eurootje meer, voor € 2,80. [applaus] Vanwege toch een beetje de pleister op de wonde voor de certificaathouders. Dus mijn vraag is: zou er een eurootje bij kunnen? Ik ben benieuwd naar het antwoord.

#### Voorzitter

Behalve de eenvoud van de vraag is ook de charme waarmee u die stelt aanstekelijk. Ik kijk of er vragen via de chat zijn binnengekomen. O, er is nog een vraag uit de zaal, zie ik. Gaat uw gang.

#### De heer Heijenberg

René Heijenberg uit Driebergen, certificaathouder en klant. Ik wil graag nog een maffer voorstel doen. Er zijn 41.000 certificaathouders die niet georganiseerd zijn. Hoort het bestuur dat? Is het mogelijk om af te zien van dividend en op die manier gewoon geld terug te laten stromen en de missie meer houvast te geven? Kunnen certificaathouders afzien van dividend?

#### Voorzitter

De vragen worden steeds verrassender. Dank u wel. Beide vragen zijn in die zin heel serieus te nemen. De derde vraag is dan ook de laatste vraag uit deze ronde. Gaat uw gang.

#### De heer Gerritsen

Erik Gerritsen uit Utrecht. Er is een brief gestuurd door de Stichting Certificaathouders voor een alternatief voorstel, ook een iets hoger voorstel voor 2021 en om ook nog te kijken naar 2019 en 2020 toen heel weinig is uitgekeerd. Dat lijken mij heel redelijke voorstellen, dus ik hoor graag een officiële reactie daarop.

#### Voorzitter

Dank u wel. Ik zag nog iemand naar de microfoon lopen waarvan ik dan dacht, in de tweede ronde wellicht nog vragen. Maar dan nu eerst naar de chat.

#### Mevrouw Schreurs

Certificaathouder Jan van Reusel uit Eijsden, in België: de Belgische certificaathouders kijken bij de uitkering van hun dividend steeds op een dubbele belastingheffing, een Nederlandse en een Belgische. Kan de Triodos Bank niet opkomen voor de gezamenlijke groep van certificaathouders door de terugvordering van de Nederlandse belastingheffing te faciliteren?

De tweede vraag is van de heer **Bailly** uit Brussel: waarom blijft de bank vasthouden aan het kapitaal van certificaathouders, door vast te houden aan een retrocessie van 50% op de winst van 2021 in plaats van een gebaar te maken door de volledige winst van 2021 uit te keren?

En ten slotte vraag 3, van de heer **Bennink** uit Groningen: in het verleden vertaalde zich een reservering in een stijging van de intrinsieke waarde. Thans impliceert een reservering een rendement dat uit het zicht van certificaathouders verdwijnt. Ik heb u aangegeven dat een ander dividendbeleid wenselijk is, een minimumvergoeding is vereist om een platform levensvatbaar te maken. Het voorliggende dividendvoorstel voldoet daar niet aan, discutabel en mijns inziens kwalijk, onvoldoende doordacht.

#### Voorzitter

Dank u wel voor deze vragen. Ik kijk wie van de leden van de Raad van Bestuur de vragen gaat behandelen.

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Dank u voor de vragen, ik begin met de eerste, de vraag over of er niet een eurootje bij kan. Ik voel heel veel empathie daarvoor. Ik begrijp dat ook en zou dat zelf ook hebben gevraagd, maar op hetzelfde moment zoals net gezegd, hebben wij verschillende factoren moeten bekijken. Het moet een

verantwoordelijke uitdeling van kapitaal zijn, want wij zijn natuurlijk nog steeds een volledige bank aan het runnen, onder vergunning van DNB. Het eerste principe is natuurlijk dat we zo veel als mogelijk is willen betalen, maar wat is de kwaliteit van onze wens, vragen wij ons dan af. Is dat structureel? Kunnen wij het ons dan veroorloven? Er zijn natuurlijk onzekerheden, veel op dit moment, maar welke komen er nog? Dat weten we niet, dus we moeten wat achterhouden. Er is natuurlijk de oorlog en wellicht nog meer corona, het is voor een deel ook uit onze handen want onze toezichthouder vertelt ook hoeveel dividend wij mogen uitkeren. We moeten ons blijven kapitaliseren, natuurlijk altijd in lijn met waarde voor de aandeelhouder, maar we moeten ook kijken naar het risico. 50% is op dit moment het maximum wat we ons kunnen veroorloven met betrekking tot de verschillende uitdagingen die nog voor ons liggen. Een extra euro kan helaas echt niet, maar nogmaals ik heb veel sympathie en empathie voor uw vraag.

#### De heer Rijpkema

De volgende vraag was van de heer Heijenberg uit Driebergen, of je ook kunt afzien van dividend. Nee, niet in deze opzet. Wij keren het nu aan u uit. Hadden wij kunnen afzien van dividenduitkering? Ja, dat had gekund. Onze dividend policy schrijft voor dat wij een dividend kunnen uitkeren tussen 0% en 70%. Maar goed, dat is de uitdaging waar we voor staan. U hoeft geen medelijden met ons te hebben, maar je probeert de belangen van alle betrokkenen bij de bank goed te behartigen en we horen ook hier in de zaal – en het is natuurlijk ook goed dat wij hier met elkaar als onderling van de community zijn – dat sommigen zeggen 'kan het niet wat meer of hoger?' en dat er ook mensen zijn die zeggen 'wij hoeven eigenlijk geen dividend'. In het verleden konden wij de mensen die niet direct behoefte hadden aan het cash dividend een stock dividend aanbieden, dat kunnen we nu niet omdat er geen handel is. Dat is natuurlijk jammer, want dan zouden mensen die geen behoefte hebben aan een cash dividend kunnen kiezen voor het stock dividend. Ik hoop dat op het moment dat we straks met elkaar weer op een handelsplatform zitten, we die mogelijkheid wel weer kunnen aanbieden.

[Tegen de heer Haag, vertaald door de tolk] De volgende vraag was van de heer Gerritsen, over een hoger voorstel. Wil jij dat doen?

#### De heer Haag [bij monde van de tolk]

Ja, dat is een beetje hetzelfde antwoord als zojuist. Ik voel daar heel veel empathie voor, maar we zijn al tot de max gegaan. Ik wil niet alles nog een keer herhalen natuurlijk, maar ik heb geprobeerd uit te leggen dat er een balans moet zijn, dat we verantwoordelijk moeten zijn. We kunnen niet vandaag het maximum betalen en dan straks een tekort hebben vanwege de effecten en factoren die ik heb genoemd. Voor dit jaar ben ik daarom bang dat we het niet verder kunnen maximaliseren, want we weten niet wat die onzekerheden dan met ons gaan doen en we moeten verantwoordelijkheid tonen als bank, niet alleen aan u, onze certificaathouders, maar ook aan onze klanten.

#### De heer Rijpkema

Dan was er de vraag van de heer Van Reusel uit Eijsden, die ik heel goed begrijp omdat inderdaad door een cash dividenduitkering er een dubbele belasting is voor onze gewaardeerde Belgische certificaathouders, wat niet het geval zou zijn als er sprake zou kunnen zijn van een stock dividend. Ik moet erkennen dat het beïnvloeden van belastingwetgeving in Nederland en België echt buiten mijn mogelijkheden ligt. Ik wil er graag sympathie voor opbrengen dat de dubbele belastingheffing heel vervelend is, je zou hopen dat dit in de EU niet aan de orde is maar Triodos als bank is niet in staat om dat te voorkomen. We zullen uiteindelijk iedereen aanraden om toch vooral aan zijn belastingverplichtingen te voldoen, dus als die dubbel is dan is dat de realiteit waarin wij nu verkeren. De volgende vraag is van de heer Bailly, waarom de bank vasthoudt aan de retrocessie van 50%, dus de winstinhouding van 50% in plaats van de hele winst uitkeren. Ik denk dat de heer Haag heeft aangegeven welke afwegingen we daarbij gemaakt hebben en tot welke conclusies dat heeft geleid. De voorzitter heeft haast, ik krijg de instructie 'de volgende vraag'. De heer Bennink geeft aan dat in het verleden een reservering zich vertaalde in een stijging van de intrinsieke waarde. Thans impliceert de reservering dat het rendement uit het zicht van de certificaathouders verdwijnt. Ik heb u aangegeven dat een ander dividendbeleid wenselijk is. Een minimumvergoeding is vereist om een platform levensvatbaar te maken, het voorliggende dividendvoorstel voldoet daar niet aan. Naar zijn mening is dat onvoldoende doordacht.

Ik herken – en dat sluit denk ik ook aan bij onze eigen wens en mevrouw De Zwaan sprak eerder over een anker – dat een voorspelbaar en duidelijk dividendbeleid ons ook in de toekomst zal helpen bij de verhandelbaarheid op een platform, dus het is zeker iets waar we ons zeer van bewust zijn. Ik denk dat de redenen die de heer Haag heeft aangegeven voldoende motiveren waarom wij denken

dat nu 50% de juiste uitkering is en waarom we van mening zijn dat de uitkering van € 1,80 op dit moment een goed dividendvoorstel is.

#### Voorzitter

Dan verneem ik graag of de aandeelhouder voor het dividendvoorstel stemt.

#### Mevrouw De Zwaan

Dank u wel voorzitter. Dames en heren, het dividendvoorstel van Triodos Bank is € 1,80 per aandeel en certificaat. In het jaarverslag dat u allen hebt ontvangen, althans wat gepubliceerd is in maart, heeft Triodos dit voorstel kort toegelicht. De bank verwijst naar onzekere marktontwikkelingen in verband met de oorlog in Oekraïne, naar inflatie, naar intern dividendbeleid en de bank wenst een solide kapitaalspositie te behouden voor Triodos, voor toekomstige groei en de realisering van de missie. Vandaag hebt u met ons op die korte toelichting een uitvoeriger toelichting gehoord. Dat is mede naar aanleiding van vragen van SAAT in de afgelopen weken. Juist gezien de goede performance van de bank is SAAT enigszins teleurgesteld dat Triodos ervoor heeft gekozen niet terug te keren naar ten minste het niveau van voor COVID-19, dat was € 1,95 voor 2019. En zeker tegen de achtergrond van het feit dat er in 2019 en in 2020 zeer beperkt dividend is uitgekeerd, gegeven het feit dat Triodos besluiten heeft moeten nemen in 2021 die effect hadden op de fiscale waardering van de certificaten en ten derde, gegeven het feit dat de financiële positie van Triodos in 2021 zich gunstig heeft ontwikkeld, hadden wij een hoger dividendvoorstel verwacht. SAAT hoort dat Triodos in het bijzonder rekening houdt met onzekerheden in de toekomst en dit rekent tot haar verantwoordelijkheid van zorgvuldig bestuur. SAAT heeft ook gehoord in de afgelopen weken en ook vandaag, dat de Raad van Commissarissen deze invulling van verantwoordelijk bestuur ondersteunt. Tegelijkertijd maakt Triodos de impact van die genoemde onzekerheden in de toekomst niet zo concreet en licht ook niet zo toe hoe zich dat dan verhoudt tot die gerealiseerde resultaten. Bij de toelichting van Triodos houdt SAAT dan ook het vraagteken of de belangen van de certificaathouders voldoende zwaar zijn gewogen. Daarbij constateert SAAT nogmaals dat er voor de certificaathouders eigenlijk geen anker naar de toekomst wordt gegeven waarin de strategie, de impactdoelen en de financiële doelen van de bank ook gekoppeld worden aan ambities wat betreft dividend in de toekomst. In dat kader overtuigt eigenlijk de toelichting van de bank SAAT nog niet. Wij hebben dat de afgelopen weken duidelijk te kennen gegeven, wij hebben dat ook heel recent nog een keer te kennen gegeven en gevraagd of dit tot heroverweging kan leiden van het voorstel. Het bestuur heeft desondanks besloten voor nu vast te houden aan het voorstel, wat op zich natuurlijk ook weer in die zin een goed teken is, dat men het voorstel van meet af aan in de eigen visie goed heeft doordacht. Dat heeft SAAT nu voor de vraag gesteld of SAAT, zoals een meerderheid van de certificaathouders die zich heeft uitgesproken, vandaag tegen dat dividendvoorstel moet stemmen. In de afgelopen weken, in de verschillende informele meetings is die vraag regelmatig aan de orde gekomen. Velen hebben hun stem verheven en hebben gezegd: wij zijn niet tevreden, dus stem dat voorstel nu weg, stuur Triodos terug naar de tekentafel, doe dat om een duidelijk signaal af te geven. Er zijn ook andere meningen. Er zijn – en dat is zojuist luid uitgesproken – ook certificaathouders die wel tevreden zijn met het dividend, er zijn ook certificaathouders die zeggen: misschien ben ik wel minder tevreden, maar ik wil wel dat dit dividend nu wordt uitgekeerd. En er is een heel grote groep die zich niet uitsprekt. De groep certificaathouders is niet homogeen.

SAAT komt tot de volgende conclusie vanuit – ik noem het maar weer, *frappez toujours* – het driedelig perspectief. SAAT begrijpt en onderschrijft dat zeker in de huidige situatie de bank een prudent beleid moet voeren. Tegelijkertijd weegt SAAT de door de bank geschetste potentiële ontwikkelingen minder zwaar dan de bank en met de inzichten die SAAT heeft, zien wij eigenlijk onvoldoende reden om het dividendvoorstel op die € 1,80 per certificaat en per aandeel te houden. En toch stemt SAAT voor het dividendvoorstel, en waarom? [boegeroep uit de zaal] Omdat, als het voorstel nu niet wordt aangenomen, de bank terug moet en met inachtneming van de omstandigheden die zich mogelijk naar de bank zelf schetst in de toekomst gaan voordoen, het dividendvoorstel moet heroverwegen. Juristen zouden zeggen: het dividendvoorstel moet *ex nunc*, namelijk op het moment dat de bank terugkomt, gewogen worden en dan kunnen zich mogelijk juist die ontwikkelingen die de bank in acht neemt hebben voorgedaan en dan kan het ook zo zijn dat er dus op dat ogenblik misschien wel geen dividend wordt uitgekeerd. Dat moeten wij ons goed realiseren. SAAT roept daarom Triodos op om in het kader van de halfjaarcijfers te beoordelen of er op dat ogenblik – dan zijn die toekomstige ontwikkelingen wat duidelijker – ruimte is voor een interim dividendvoorstel. SAAT ziet dat als een belangrijk signaal naar de certificaathouders, maar ook als een belangrijk signaal op dat ogenblik van het duurzaam succes van de bank. Meer in het algemeen roept SAAT Triodos dus op als onderdeel van de herijkte strategie te komen met een specifiek dividendbeleid voor de komende

jaren, met duidelijke financiële en impactparameters. Een beleid dat certificaathouders meer houvast geeft in de verwachtingen omtrent het toekomstige dividend en de accountability, de aanspreekbaarheid van Triodos versterkt. Dit draagt bij aan de basis voor het welslagen van het nieuwe platform en wij vinden dat het ook belangrijk is om daarmee bij te dragen aan een inzet op herstel van vertrouwen en betrokkenheid van certificaathouders. Tot zover mijn toelichting.

#### Voorzitter

Dank u wel. Het staat niet in mijn script, maar omdat u zo nadrukkelijk de bank hebt aangesproken denk ik dat het, ook voor deze zaal, goed is als ik de gelegenheid geef aan de voorzitter van de Raad van Bestuur om hier kort op te reageren.

#### De heer Rijkema

Dank u wel voorzitter en dank u wel voorzitter van SAAT. Ik denk niet dat ik op alle observaties die de voorzitter van de SAAT genoemd heeft nu zal reageren, anders dan dat zij luid en duidelijk overkomen en dat wij ze heel goed verstaan. Vooral de oproep om te kijken of we naar een duidelijker dividendbeleid kunnen komen en met een anker en ook als de situatie het toestaat uitkering van een interim-dividend zouden kunnen overwegen, zullen wij ter harte nemen en serieus naar kijken. Tegelijkertijd waardeer ik het begrip dat SAAT opbrengt voor onze keuze en kan ik alleen maar bevestigen, dat is misschien ook goed om toe te lichten: een dividendvoorstel wordt gemaakt door de Raad van Bestuur. Er wordt uiteraard getoetst met de Raad van Commissarissen, maar in de hele financiële sector behoeft het altijd toestemming van de toezichthouder. Dat is iets wat gewoon de realiteit is. Er is nu een voorstel dat goedgekeurd is en waar SAAT nu ook haar akkoord aan geeft, en dat betekent dat het ook over anderhalve week uitgevoerd kan worden. Op het moment dat je nu een voorstel van dividenduitkering zou intrekken of zou afstemmen en zeggen: ga terug naar de tekentafel, dan komen er wel nieuwe aspecten en ook nieuwe beslissers aan tafel te zitten en gaan ook de onzekerheden waar collega Haag aan refereerde een rol spelen en die kunnen ook weer anders gewogen worden. Dus wij denken, en daarom hebben wij ook voorgesteld om dit voorstel daadwerkelijk in te dienen en er ook aan vast te houden, dat het echt in het belang is van alle certificaathouders om dit voorstel nu ook gerealiseerd te krijgen en dat betekent dat u later deze maand de € 1,80 uitgekeerd gaat krijgen per certificaat. Tegelijkertijd geef ik aan dat wij de oproep en de constructief-kritische observaties van de SAAT zeer ter harte zullen nemen en dat wij daar ook bij vervolgbesluitvorming naar zullen kijken.

#### Voorzitter

Graag verneem ik of de aandeelhouder voor het dividendvoorstel stemt.

#### Mevrouw De Zwaan

Mijnheer de voorzitter, SAAT stemt voor het dividendvoorstel en plaatst daarbij een uitdrukkelijke oproep om waar mogelijk interim-dividend uit te keren en de oproep om met, zoals wij dat noemen, een anker voor de certificaathouders te komen naar de toekomst.

#### Voorzitter

Dank u wel. Ik constateer twee zaken. Allereerst dat de Algemene Vergadering instemt met het dividendvoorstel voor 2021. En ik constateer dat de oproep die SAAT gedaan heeft, van een reactie is voorzien door de voorzitter van de Raad van Bestuur.

## **4. Decharge**

### **a. Decharge van de leden van de Raad van Bestuur**

### **b. Decharge van de leden van de Raad van Commissarissen**

#### Voorzitter

Dan komen wij bij agendapunt 4, dat is decharge. Dat betreft het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen. Zijn daarover vragen vanuit de zaal? We kijken ook naar de chatbox.

#### Mevrouw Schreurs

Er zijn geen vragen.

#### Voorzitter

Dan verneem ik graag of de aandeelhouder voor de decharge stemt. Dat gaat allereerst over de decharge van de Raad van Bestuur.

### Mevrouw De Zwaan

Wat betreft de decharge van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen over het gevoerde beleid dan wel het gehouden toezicht, zoals dat blijkt uit de jaarrekening 2021 en de mededelingen aan deze vergadering. Het is goed dat wij ons met elkaar eens even realiseren wat decharge nu is. Met decharge doet Triodos, de onderneming zelf afstand van eventuele vorderingen uit hoofde van dit beleid richting het bestuur en de Raad van Commissarissen. Dit doet niet af aan de rechten van certificaathouders zelf. Het is belangrijk dat wij ons dat goed realiseren. Wij hebben het hier ook over het jaar 2021. Dat jaar 2021, we hebben het al genoemd, u hebt het ervaren en u brengt het vandaag ook nog maar eens even letterlijk over de bühne, zou ik willen zeggen terwijl ik op het toneel sta, is een bijzonder jaar geweest. De resultaten zijn vandaag met u besproken, SAAT heeft daarop de visie gegeven vanuit het driedig perspectief. Maar die resultaten, dat is natuurlijk niet waar vandaag – dat hebt u al gemerkt in de vragen die worden gesteld – in eerste instantie bij u de aandacht naar uitgaat. Uw aandacht gaat uit naar de handel in certificaten. In januari 2021 is besloten de handel opnieuw te staken en na een uitvoerig proces heeft de bank in december besloten het inkoopprogramma vanuit Triodos op de net asset value te stoppen en een notering aan een MTF na te streven. SAAT realiseert zich dat deze ingrijpende besluiten een grote impact hebben op de bank en op u. In december 2021 heeft SAAT te kennen gegeven begrip te hebben voor het besluit om te streven naar een notering op de MTF, op basis van de informatie die de bank ook in februari, in september en in maart met u gedeeld heeft. Wij hebben onze eigen overwegingen in het jaarverslag opgenomen, die ga ik hier niet herhalen. Tegelijkertijd is het wat betreft SAAT niet klaar. Juist de voorwaarden van dit platform – en daar is al even aandacht aan besteed – maken het verschil. Het platform zegt ons op dit ogenblik nog niet zo veel. Hoe vaak mag er gehandeld worden? Wie kan er toetreden? Hoe aantrekkelijk is het voor nieuwe investeerders? Hoe wordt de missie gewaarborgd? Wat is die nieuwe kapitaalstrategie, de doelen van de bank enzovoort? Wat is het anker voor u op die MTF? Het zijn vragen die niet alleen bij ons leven sinds december, en waar wij meermaals naar gevraagd hebben, het zijn ook vragen die bij certificaathouders leven. De onduidelijkheid over dit MTF en het ontbreken van een concreet perspectief, roept steeds de vraag op of die MTF nu wel een goed alternatief is. In die leemte ontstaat onrust. En SAAT vraagt de bank nadrukkelijk te komen met een duidelijk plan over die MTF. Niet alleen een plan over de MTF, maar vooral ook een plan over hoe u te betrekken bij het vormgeven van die MTF. Het is wat SAAT betreft noodzakelijk dat Triodos in de komende periode alle stakeholders meeneemt in de plannen en in dit kader u in het bijzonder heel uitdrukkelijk betreft.

Voor SAAT en de certificaathouders kwam het besluit tot opschorting in 2020 en in 2021 als een zeer onwelkome verrassing. Het daarop volgende besluit het opkoopprogramma te beëindigen, kwam opnieuw voor u als een onaangename verrassing en u hebt daar terecht vragen over gesteld. Hoe kan dit nu? Had het bestuur eerder moeten ingrijpen? Zijn alle alternatieven wel overwogen? Vandaag is door een van de certificaathouders wil ik zeggen, ook een heel heldere vraag gesteld: wat was de analyse van de bank op dat ogenblik? Waarom is de MTF dan de oplossing? Kortom, heel veel vragen. En dan nog de aankondiging in de loop van 2021 dat er een concreet risico bestaat dat de prijs op die MTF lager zal zijn dan de net asset value; dat werpt zijn schaduw vooruit. In zoverre zijn de in 2021 gecreëerde gevolgen van de ontstane disbalans tussen vraag en aanbod, zoals de bank dat verwoord, echt zichtbaar geworden. SAAT vindt dit spijtig en uitermate pijnlijk voor de certificaathouders en laten we vandaag ook even constateren: het is voelbaar hier in de zaal en dat is ook uitermate pijnlijk voor de bank. Een deel van de certificaathouders gaat zelfs een stap verder en meent dat de besluiten onterecht zijn en onrechtmatig. Maar er is ook een deel – en die signalen bereiken ons ook – dat zegt dat het een voortzetting is van de ontwikkeling die de bank doormaakt en het is de kans om het anders te doen.

Wat betekent dat nu voor onze stem voor de decharge? Het besluit van het bestuur van SAAT rondom die decharge hebben wij de afgelopen weken uitvoerig besproken. Het is voor ons een enorm lastige keuze. Afgelopen maandag in een, laat ik zeggen, actieve vergadering met de certificaathouders is de oproep gedaan om een moreel juist besluit te nemen. En in het licht van wat decharge daadwerkelijk betekent – ik heb dat niet voor niets aan het begin van mijn betoog benadrukt: alles afwegende acht SAAT er onvoldoende basis om tegen de decharge te stemmen. Natuurlijk hadden wij allemaal niet in deze situatie willen belanden. Het gaat nu echter om het beleid dat gevoerd is in 2021 en de keuzes die gemaakt zijn. Ondanks de onrust onder een deel van de certificaathouders die is veroorzaakt door ingrijpende, maar noodzakelijke keuzes van de bank, heeft de bank ook alles gedaan om aan oplossingen te werken. Triodos heeft onder moeilijke omstandigheden afwegingen gemaakt waarbij

de bank ook uitdrukkelijk het belang van certificaathouders heeft meegewogen. Er wordt keihard gewerkt om van Triodos een betere bank te maken en de certificaathouders daarvan – en ik noem dat woord maar eens even, met een wat ongemakkelijke smaak in de mond – te laten profiteren. Daarmee bedoelen wij dat u niet alleen financieel, maar ook wat betreft uw impact echt met de bank vooruitgaat. Tegelijkertijd plaatst SAAT hierbij een aantal kritische kanttekeningen. SAAT constateert dat Triodos, ondanks heel veel extra inspanningen met webinars en informele bijeenkomsten, op onderdelen de certificaathouders onvoldoende mee heeft kunnen nemen in de overwegingen en de keuzes die de bank heeft gemaakt. Daardoor zijn de verhoudingen met een van de belangrijkste stakeholders van de bank onder druk komen te staan. Het onbegrip bij een deel van de certificaathouders over de in 2021 genomen besluiten omtrent de handel in certificaten en in 2022 over het dividend, kan en mag door Triodos niet genegeerd worden. Triodos biedt zo ruimte voor een aanhoudend gebrek aan vertrouwen vanuit een deel van de certificaathouders. Dat is schadelijk voor de bank zelf, voor de andere stakeholders en in het bijzonder ook voor u. SAAT wijt dit enerzijds aan de informatieverstrekking vanuit Triodos Bank, die veelal achteraf geschiedt en – ik heb het al eerder met u gedeeld, de informatie is achteraf echt heel lastig te vinden – het vooraf onvoldoende betrekken van certificaathouders. Maar anderzijds wijt SAAT dit ook aan het feit dat binnen de bank – en ik zeg: binnen de bank – keihard wordt gewerkt aan de herziening van een strategie die de basis vormt voor dat toekomstbestendige Triodos en het slagen van dat platform. Maar dat is binnen de bank, en het is nodig dat dat naar buiten komt, om u mee te kunnen nemen op dat verhaal. Triodos is altijd een voorloper geweest en wij – en ik durf met u te zeggen: wij – willen dat de bank dat kan blijven. Wij moeten voorkomen dat de huidige ontwikkelingen ervoor zorgen dat Triodos alleen nog aan verdedigen toekomt. Triodos is een krachtige organisatie met een belangwekkende boodschap die de wereld mooier en rechtvaardiger kan maken. Dat vereist lef en doorzettingsvermogen, handelen vanuit kracht in plaats van angst. En wij roepen het bestuur en de Raad van Commissarissen op om die uitdaging aan te gaan en te laten zien dat de bank de volgende stap naar voren zet. Het moet en het kan beter en wij zien dat daar echt hard aan wordt gewerkt. Maar, het moet breder zichtbaar zijn en wij roepen nogmaals Triodos op om met een krachtige aanpak te komen om de certificaathouders daarin mee te nemen, in de vorm van een aanpak, een concrete aanpak om bij diegenen onder u waar vertrouwen geschaad is, dat te herstellen.

En sta mij dan toch toe ook nog een oproep aan u te doen, want voor de certificaathouders ligt hier ook een verantwoordelijkheid. Ja natuurlijk, het bestuur en de Raad van Commissarissen zijn primair verantwoordelijk en moeten worden uitgedaagd. Laten we de rollen helder houden: een bestuur, een Raad van Commissarissen en hier staan wij, de aandeelhouders en de certificaathouders. Tegelijkertijd hebben alle stakeholders er belang bij dat Triodos zich nu gefocust en geconcentreerd verder kan ontwikkelen en daadwerkelijk de volgende stap kan zetten, die voor u ook datgene oplevert wat u wilt. SAAT sluit dan ook af met te benadrukken dat het juist nu essentieel is om ondanks verschil van inzichten dicht bij elkaar te blijven en samen te werken. SAAT zal zich daar opnieuw zowel voor u als voor de bank met hart en ziel inzetten en dat is geen gemakkelijke taak. SAAT stemt dadelijk over de decharge.

#### Voorzitter

Dank je wel Josephine. Zo hebben we het niet ieder jaar gehoord en ik denk dat het belangrijk is om namens de Raad van Commissarissen in ieder geval te zeggen dat wij dit zeer ter harte nemen. Raad van Bestuur?

#### De heer Rijpkema

Idem. Ik denk dat er heel veel gezegd is, ik zou graag straks een kopie van de speech krijgen om nog eens even goed tot mij door te laten dringen, maar wij nemen het zeker zeer ter harte en vooral ook de oproep die gedaan wordt. Zoals al eerder gezegd, uiteindelijk kunnen wij alleen dit samen met elkaar oplossen. Ik kan niet beloven dat ik iedereen datgene kan geven wat hij of zij wil, van alle belanghebbenden bij de bank, klanten, medewerkers, de maatschappij en de certificaathouders. Maar de certificaathouders zijn daarin een heel belangrijke groep en het is onze taak en ook mijn uitdaging, om te zorgen dat we dat zo goed mogelijk doen en het begint met goede communicatie.

#### Voorzitter

Dan is het woord aan Josephine voor het uitbrengen van de stem.

### Mevrouw De Zwaan

Mijnheer de voorzitter, dat betekent dat SAAT stemt voor de decharge, waarbij SAAT het bestuur en de Raad van Commissarissen oproept om zich in te zetten om het vertrouwen van die certificaathouders, waar dat is weggefallen, in redelijkheid te herstellen.

### Voorzitter

Dan concludeer ik dat het voorstel om decharge te verlenen aan de leden van de Raad van Bestuur is goedgekeurd. En dat het voorstel om decharge te verlenen aan de leden van de Raad van Commissarissen is goedgekeurd. Want je sprak ons beide aan.

## **5. Benoeming Willem Horstmann tot lid van de Raad van Commissarissen**

### Voorzitter

Dan komen wij bij agendapunt 5. Daarvoor geef ik het woord aan Mike Nawas.

### De heer Nawas

Dank je wel, Aart. Volgens het rooster van aftreden zullen na afloop van deze vergadering Ernst Jan Boers, Aart de Geus en Dineke Oldenhof aftreden. De Raad van Commissarissen heeft besloten om mijzelf aan te wijzen als opvolger van Aart de Geus als voorzitter van de Raad van Commissarissen. Wat betreft de invulling van de vacature die ontstaat door het aftreden van Dineke Oldenhof, is de Raad van Commissarissen in een vergevorderd stadium. Nadere mededelingen zullen we doen als wij een kandidaat aan u voordragen.

Om Ernst Jan Boers op te volgen, ook als voorzitter van de Audit & Risk Committee van de Raad van Commissarissen, wenst de Raad Willem Horstmann voor te dragen als commissaris voor een termijn van vier jaar. Willem beschikt over grote bestuurlijke en toezichtservaring op het gebied van financieel risicobeheer en controls, audit en financiële verslaglegging. Bij benoemingen kijkt de Raad ook altijd naar de diversiteit in de samenstelling van de Raad zoals in opleiding, nationaliteit, gender, professionele en persoonlijke achtergrond en stijl van toezichhouden. Ook vanuit dit perspectief past onzes inziens zijn benoeming. Tezamen zal de Raad van Commissarissen de competenties hebben om hun taak goed te vervullen.

Verder merk ik op dat SAAT bij het selectieproces van de kandidaat betrokken is geweest en dat ook de Ondernemingsraad in de gelegenheid is geweest om een standpunt te bepalen. De Ondernemingsraad heeft aangegeven zich in de voordracht van Willem Horstmann te kunnen vinden en De Nederlandsche Bank heeft ingestemd met de voorgenomen benoeming.

### Voorzitter

Dan geef ik graag het woord aan Willem Horstmann om zijn kandidatuur toe te lichten.

### De heer Horstmann

Dank u wel voorzitter, goedemiddag. Ik zal het kort houden, om te beginnen. Ik voel best wel veel spanning in de zaal en dat maakt ook dat ik eigenlijk opnieuw, door die spanning, even heb nagedacht over: waarom sta ik hier eigenlijk? Maar het antwoord kwam eigenlijk toch alweer vrij snel. Ik sta hier omdat ik geloof in de missie van de bank en ik sta hier ook omdat ik respect heb voor de manier waarop de bank, met al haar stakeholders daarbij, die missie probeert te verwezenlijken. Ik krijg er zelfs energie van, hoe moeilijk het af en toe ook kan zijn. Ik krijg niet alleen energie van dit soort moeilijke dingen, maar in mijn dagelijks leven ook van sporten. Ik heb in het verleden heel veel geklommen, tegenwoordig doe ik aan tourskiën, fietsen, schaatsen en als je die sporten even bekijkt, dan zijn dat niet allemaal sporten zonder risico. Ik dacht, ik noem dat maar even, want ongetwijfeld zal mijn zakelijk profiel wel *risk and finance* zijn en er zal ongetwijfeld bij gedacht worden dat ik iemand ben die denkt dat we niet te veel risico moeten nemen. Ik denk dat we wel degelijk risico moeten nemen. Om impact te maken, wat voor impact dan ook – financiële resultaten, sociale impact, duurzaamheidsimpact – moet je wel risico nemen, maar liefst wel een beetje gecalculeerd en beoordeeld, dat is mijn professie. Ik heb in de financiële dienstverlening al wat jaren doorgebracht. Ik heb interessante ervaringen opgedaan zoals nationalisatie, een bedrijf gesplitst, verkocht, met grote kapitaalissues te maken gehad en daar was ik vaak mee bezig als commissaris, als bestuurder, als chief risk officer of als chief finance officer. Dat maakt dat je daar met een zekere technische benadering vaak mee bezig bent. Maar tegelijkertijd heb ik altijd naast die invulling van mijn banen aandacht gehad en ook tijd gemaakt voor de duurzaamheid van het bedrijf, omdat ik vind dat dat ook bij bedrijven die dat niet als primaire doelstelling hoog in het vaandel hebben staan, wel degelijk een

heel belangrijk onderdeel is van hun plaats in de samenleving. Dat heb ik bijvoorbeeld gedaan door aanjager te zijn in termen van een climate action plan, maar ik heb ook in Gambia met microfinance organisaties gesproken om met de kennis van de verzekeringswereld die ik en collega's van mij hebben, te proberen micro-insurance met hen op te zetten. Ik zat ook aan de klimaattafels toen het klimaatakkoord werd gemaakt, overigens samen met collega's van Triodos. Wat ik daar heb gezien is dat Triodos in dat soort gesprekken echt een katalyserende rol speelt en dat sprak mij bijzonder aan. Dat is ook waarom ik hier sta, omdat ik daar graag een bijdrage aan wil leveren. Dat was het.

Voorzitter

Dank je wel. Heeft iemand nog een vraag over deze benoeming?

De heer Verhaar

Mijn naam is Verhaar, uit Leiden. Met achting voor u in persoon, uw cv en uw toelichting denk ik dat u inderdaad prima past in deze groep, maar ik zou dus het college van de Raad van Commissarissen willen vragen of zij toch in dit kader bij het zoeken naar nog een andere kandidaat eens willen gaan zoeken bij bijvoorbeeld, zoals we dat vroeger hadden, twee mensen uit de Raad van Bestuur van de NMB, op dat niveau, om eens te kijken bij banken in hoeverre de Nederland bancaire kennis die zij dus hebben kunnen toevoegen aan dat geheel waar u mee bezig bent. Ik denk dat het belangrijk is, een Nederland bankier van een goed niveau, dat te bekijken.

Voorzitter

Dank u wel, ik hoor in uw opmerking het woord bankier met name klinken. De kwaliteiten van de heer Horstmann zijn hoog, het is waar, hij is niet een bankier maar dat wordt hij wel. [gelach]

De heer Horstmann

Mag ik er toch even iets op zeggen? Er zijn een heleboel verschillende soorten banken, zoals u ook weet. Ook Triodos heeft een bepaalde signatuur, die niet gelijk is aan de signatuur van een ING of een andere. Ik ben commissaris geweest bij Knab, dat is ook een bank. Ik ben daar vier jaar commissaris geweest, Knab heeft weer een andere signatuur. Iedere bank heeft zijn eigen focus en daar horen verschillende kwaliteiten bij. Ik denk dat ik voldoende van het bankwezen weet om hier een bijdrage te kunnen leveren.

Voorzitter

Dank u wel en de oproep is genoteerd. Wij komen bij de vraag of de aandeelhouder voor het voorstel van de benoeming stemt.

Mevrouw De Zwaan

*[neemt nu plaats bij een microfoon in de zaal]*

Ik ga nu toch maar even hier staan. Ik veroorloof mezelf toch even een grapje. Toen de heer Verhaar het woord nam, dacht ik dat hij ging vragen of we een jonge vrouw in de Raad van Commissarissen wilden benoemen. Dat gezegd hebbende, mijnheer de voorzitter, omwille van de tijd. SAAT heeft zoals te doen gebruikelijk een uitvoerig gesprek gevoerd met de heer Horstmann, waarbij primair op de agenda stond het vraagstuk van de verbinding van de heer Horstmann met de missie van de bank, maar waar ook nadrukkelijk aan de orde is geweest de toezichthoudende kwaliteiten en ten derde ook nog de meer persoonlijke invulling van die rol in het kader van het team dat u bent. Want de mate waarin dat gezamenlijk functioneert, is van hoge invloed op de kwaliteit van het toezicht. Dat alles in acht nemend heeft SAAT zonder meer positief geadviseerd om de heer Horstmann voor te dragen en stemmen wij graag in met de benoeming van de heer Horstmann.

Voorzitter

Dank u wel. Dan concludeer ik dat de Algemene Vergadering heeft ingestemd met de benoeming van Willem Horstmann als commissaris voor een periode van vier jaar.

## **6. Kennisgeving voorgenomen benoeming van Franca Vossen tot lid van de Raad van Bestuur (ad interim)**

*(Dit punt werd ingetrokken, zoals aan het begin van de vergadering werd vermeld.)*



## **7. Kennisgeving van de verlenging van de benoemingstermijn van Jeroen Rijpkema als lid van de Raad van Bestuur**

### Voorzitter

Dan komen wij bij agendapunt 7, de kennisgeving van de verlenging van de benoemingstermijn van Jeroen Rijpkema. Het woord is aan Mike Nawas.

### De heer Nawas

Gezien de strategische uitdagingen waar Triodos Bank zich voor geplaatst ziet, zal de Raad van Bestuur onzes inziens profiteren van stabiliteit in de samenstelling. Daarom heeft op 8 oktober 2021 de Raad van Commissarissen middels een persbericht het voornemen aangekondigd om de termijn van Jeroen Rijpkema als chief executive officer van Triodos Bank te verlengen van twee naar de gebruikelijke termijn van vier jaar, tot na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering in mei 2025, in overeenstemming met de Corporate Governance Code.

Overeenkomstig de bepalingen in de wet en de statuten van Triodos Bank geeft de Raad van Commissarissen kennis van dit voornemen aan de Algemene Vergadering.

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft haar goedkeuring verleend aan deze beoogde verlenging van de benoemingstermijn. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad van Triodos Bank aangegeven de voorgenomen verlenging te ondersteunen.

### Voorzitter

Dit is niet een punt waarover gestemd wordt, dus ik ga nu niet naar Josephine maar geef wel de gelegenheid om hierover vragen te stellen, als die er zijn. Zijn er via de chat vragen binnengekomen? Niet.

### De heer Rijpkema

Misschien dat ik er nog iets aan toe mag voegen, voorzitter. SAAT mag hier dan niet over stemmen als aandeelhouder, maar mijn echte aandeelhouder – mevrouw Rijpkema – heeft ook ingestemd.

### Voorzitter

Ik zie dat dat een stijgend aandeel is, dat is mooi. Dank je wel.

## **8. Informatie update semi-open handelsplatform (MTF)**

### Voorzitter

Agendapunt 8 is de update over de planning van het semi-open handelsplatform. Ik kijk ook even naar de klok, het is nu 14.28 uur. Het is voorzien dat deze vergadering om 14.30 uur zou eindigen, dat gaan we niet halen. Over het agendapunt MTF is al wel in eerdere gesprekken gesproken, maar dan nu echt inhoudelijk ook, dus ik denk dat wij rekening moeten houden met een uitloop van deze vergadering met ten minste een kwartier, maximaal een halfuur. Jeroen.

### De heer Rijpkema

Dank je wel, Aart. Een kwartier wordt uitdagend, maar goed, ik zal proberen u snel bij te praten zonder er doorheen te jagen. Laten we afspreken: wat we nu niet kunnen bespreken, ook aan vragen, na afloop ben ik graag beschikbaar, of op een ander moment.

Vanochtend hebben wij stilgestaan bij onze aanpak om de handel in certificaten weer mogelijk te maken. En zoals ook al eerder gezegd, dit is een vraagstuk dat mijn eerste jaar bij Triodos nadrukkelijk heeft gekleurd. En terecht. Er is mij en ons alles aan gelegen om u, de certificaathouders die hun certificaten willen verkopen, daartoe ook weer in de gelegenheid te stellen. Daarom ben ik blij dat we er in het afgelopen jaar in zijn geslaagd om een alternatieve oplossing te bedenken voor de vastgelopen handel en op die manier weer een weg te creëren om de handel te kunnen hervatten. Die weg daar naartoe is zonder meer uitdagend en wel om de volgende redenen. De listing van certificaten op een multilateraal platform – als u het goedvindt praat ik hierna over MTF – vereist onder meer aanpassingen in de administratie, in de registers in de diverse landen. Het vereist diverse interne en externe goedkeuringen, het vereist contracten met een provider van een MTF-platform met Euroclear en, heel belangrijk, vraagt het dat ook u zich gaat registreren op dat platform. Maar boven, los van deze uitdagingen die wij moeten overkomen, is het voor u een uitdagend traject. Want u kunt al twee jaar niet handelen en dat is onwenselijk en ronduit vervelend. Bovendien is ook duidelijk geworden dat de toekomstige handel niet meer kan plaatsvinden tegen intrinsieke waarde, maar

tegen een variabele prijs. Dat is een zeer ingrijpende wijziging, daar zijn wij ons zeer van bewust. Ten slotte vormt de wens van u allen en ook van ons om dit traject zo snel mogelijk af te ronden, ook een grote uitdaging. Deze snelheid mag immers niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid en de juridische correctheid die de aanstaande notering van onze certificaten op een MTF vereist.

Bij de aankondiging van de keuze voor een MTF in december, hebben wij aangegeven ernaar te streven om de voorbereidingen van de listing binnen twaalf tot achttien maanden af te ronden. Daar houden we ons ook aan, dus vanaf vandaag tellen we nog zeven tot dertien maanden. Dat lijkt ver weg, daar kan ik me wel zorgen over maken maar we staan ervoor dat we binnen zeven tot dertien maanden dit gaan afronden. Op basis van de als dan geldende marktomstandigheden en de als dan te verwachten beleggersinteresse, zullen wij het daadwerkelijke moment van notering bepalen. Dat is ook in uw belang. We moeten dan natuurlijk bekijken hoe de marktomstandigheid is, is er een nieuwe coronacrisis? Laten we hopen van niet. Is er een nieuwe Oekraïne crisis? Laten we hopen van niet. Maar dat zijn natuurlijk wel momenten die mede een rol spelen: wat is het juiste moment, ook voor u, om deze listing te starten?

De planning, zoals net aangegeven, van twaalf tot achttien maanden en nu zeven tot dertien, volgen we nog steeds. Ik kom daar zo nog even op terug, maar ik denk dat het ook goed is om u even bij te praten over de eerder dit jaar aangekondigde terugkoopregeling, waar we nadrukkelijk mee bezig zijn. Wij zijn ons bewust dat het gebrek aan liquiditeit voor u, de certificaathouders die willen verkopen, een belangrijk vraagstuk is. Daarom hebben wij de beperkte terugkoopregeling voorgesteld, inclusief een solidariteitsregeling voor die certificaathouders voor wie de behoefte om te verkopen het meest urgent is. De bekendmaking van deze regeling in februari volgde op een periode van intensief overleg hierover met de Nederlandse toezichthouders. Wij moeten inmiddels vaststellen dat het traject meer tijd vraagt dan was voorzien. Het staat nog niet vast of dit traject ook daadwerkelijk op tijd kan worden afgerond. En 'op tijd' refereert hier aan de onderlinge afhankelijkheid met de voorbereiding van de notering van onze certificaten op een MTF, waarvan wij gezegd hebben dat wij die binnen nu nog zeven tot dertien maanden willen afronden. Ons streven om de voorbereiding van de notering in de eerste helft volgend jaar af te ronden, kan in het geding komen als we de terugkoopregeling niet voor einde zomer kunnen afronden. Daarom zullen wij begin van deze zomer daadwerkelijk opnieuw bezien of het terugkoopprogramma geheel of gedeeltelijk kan doorgaan. Ik betreur dat de voorbereidingen meer tijd nemen dan gehoopt en verwacht, maar ook hier geldt dat we op geen enkele wijze de snelheid ten koste willen laten gaan van de zorgvuldigheid. Ik kan mij voorstellen dat u denkt 'had je dit dan niet eerder kunnen voorzien? Voorafgaand aan de aankondiging van de regeling?' En ik denk dat dat een terechte vraag is. Wat ik daarop wil zeggen is: wij proberen echt alles en we menen ook alles te moeten onderzoeken om tussentijdse oplossingen te creëren voor die certificaathouders die behoefte hebben aan liquiditeit. Daarbij treden wij buiten gebaande en bekende paden. We gaan op zoek naar nieuwe oplossingen binnen bestaande wettelijke mogelijkheden, maar wel nieuwe oplossingen voor de inkoop van certificaten. Eerder bleek het bulletinboard helaas niet haalbaar, nu blijkt dat de terugkoopregeling binnen de huidige constellatie nieuwe vragen oproept. Nieuwe vragen, die tijd vragen en ook nieuwe antwoorden verlangen. Zoals gezegd ben ik van mening dat wij op voorhand moeten proberen om ook zaken waarvan de uitkomst niet voor honderd procent vaststaat, toch te proberen. Niet proberen is niet ondernemend en is een slechtere optie voor u. Dus we onderzoeken alle opties om enige liquiditeit te creëren en ik hoop nog steeds dat wij daar succesvol mee kunnen zijn. Maar ik houd er ook rekening mee dat wij een deel van dat voorgenomen programma geheel niet of slechts gedeeltelijk zullen kunnen uitvoeren, omdat we anders de notering op de MTF zouden vertragen en dat is niet in het belang van de certificaathouders. We willen vasthouden aan de tijdslijnen die we u hebben afgegeven. Zodra we daar meer over weten, en ik verwacht dat aan het begin van de zomer, zullen we u uiteraard nader informeren.

Zoals gezegd streven we ernaar de notering van de certificaten op een MTF in de eerste helft van 2023 daadwerkelijk te kunnen realiseren. We zijn inmiddels in een afrondende fase van de contractbesprekingen met de geselecteerde aanbieder en we verwachten er voor de zomer uit te zijn. Via dit MTF-handelsplatform kunt u straks als community met elkaar handelen. U kunt certificaten bijkopen of verkopen. Ik hoop uiteraard bijkopen. Daarnaast biedt het communityplatform ook voor nieuwe investeerders toegang om te investeren in certificaten van Triodos Bank. Met de beoogde aanbieder werken wij momenteel aan een specifiek op Triodos toegesneden handelsplatform met een eigen Triodos Bank *look and feel*, waarop uw certificaten geadmistreerd worden, beheerd worden en verhandeld kunnen worden. Via dat handelsplatform kunt u uw posities inzien, uitgevoerde transacties terugvinden, certificaten van Triodos daadwerkelijk verkopen of bijkopen, de waarde van uw certificaten terugvinden en de opbrengsten van de aan- of verkopen wegboeken naar een eigen rekening-courant bij Triodos Bank of bij een andere bank. En ook alle documentatie over de handel en certificaten van Triodos Bank kunt u daar vinden.

Vraag en aanbod voor de Triodos-certificaten worden op dit online platform samengebracht. Dit platform wordt binnen de bestaande wet- en regelgeving ingericht op onze en uw behoeften en daar willen wij u ook nadrukkelijk bij betrekken. Daarbij zullen wij met elkaar diverse keuzes moeten maken. Denk bijvoorbeeld aan de vraag of er voortdurend handel mogelijk moet zijn, of slechts een aantal keer per week of per maand. Daar zijn de meningen – zo blijkt uit de enquêtes die wij gehouden hebben – over verdeeld, maar daar willen wij graag met u over in gesprek komen. En wilt u de handel laten plaatsvinden binnen vooraf gestelde prijsbandbreedtes of laten we dat open en wordt het alleen maar bepaald door vraag en aanbod op een bepaald moment? Wij denken momenteel actief na over hoe wij op de beste manier hierover uw inzichten kunnen verzamelen en we hebben begrepen dat u daar recent ook, tijdens de door SAAT georganiseerde meetings, met elkaar over in gesprek bent gegaan. Wij zullen zeker die inzichten gebruiken voor het bepalen van de vervolgstappen, maar ik ben ook graag met u rechtstreeks in gesprek.

Het daadwerkelijk voorbereiden van de handel vraagt nog een aantal belangrijke stappen. Allereerst zullen wij de verschillende certificaatregisters die nu in ieder land worden bijgehouden, gaan samenvoegen en gaan centraliseren in Nederland. U blijft wel DR-holder van de kantoren in Spanje, of in België of in de UK of in Duitsland, maar de administraties zullen samengevoegd worden in Nederland. Daarna gaan wij ieder van u individueel uitnodigen om een rekening te openen bij de platformaanbieder. Dit is nodig om op termijn aan de handel te kunnen deelnemen en daar ook uw certificaten op een georganiseerde manier te kunnen verhandelen. Het staat u uiteraard vrij om die rekening te openen. Als u als certificaathouder besluit om u niet te melden voor het platform, blijven uw certificaatrechten onverminderd geldig. U kunt dan echter niet deelnemen aan de georganiseerde handel op dat platform. Voor een goede liquiditeit en prijsvorming is het uiteraard gewenst dat er zo veel mogelijk certificaathouders gaan deelnemen op dat platform en daarop ook willen handelen. Later dit jaar zullen wij u informeren hoe u zich kunt aanmelden voor het platform en hoe dan ook de handelsprincipes zullen zijn. Vanzelfsprekend houden wij u geïnformeerd over de voortgang van het traject, de stappen die u kunt zetten om uw certificaten zelf over te zetten naar dat platform en de inrichting van het platform. Met SAAT als aandeelhouder zijn we in gesprek over de noodzakelijke bestuurlijke en governancegerelateerde stappen die we tussen nu en de notering nog moeten nemen en willen nemen. In dat kader verwacht ik dat we in het najaar van 2022, ergens in september/oktober, een nieuwe BAVA – bijzondere aandeelhoudersvergadering – zullen organiseren waarin we de aandeelhouder zullen vragen onder meer de notering op een MTF formeel te accorderen. Hoewel er dus al heel veel stappen zijn gezet om de handel in certificaten – als belangrijk onderdeel van onze kapitaalspositie – weer te herstellen en ik oprecht blij ben met het feit dat we nu met de notering op een MTF een goed perspectief kunnen bieden, moet er ook nog heel veel gebeuren. Het zal een hele uitdaging worden om alles rond te krijgen binnen die zeven tot dertien maanden waar ik het over had en ook een juiste balans te vinden tussen de noodzakelijke zorgvuldigheid en de gewenste snelheid.

Ik ben graag bereid om hier nog vragen over te beantwoorden. Ik hoop niet dat het te snel gegaan is, maar ik kreeg instructies van de voorzitter. Maar graag nog vragen.

#### Voorzitter

Die vragen zijn er, ik zie dat zich drie mensen melden bij de middelste microfoon en ik zie dat zich ook bij de rechtermicrofoon iemand meldt. Wij doen drie vragen per ronde.

#### De heer Verhaar

Mijn naam is Verhaar, uit Leiden. Mijn vraag is, ik miste dat eigenlijk in uw toelichting, want u heeft dit natuurlijk ook wel voorgelegd aan onze toezichthouder DNB en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ik wilde graag hun reactie van u horen.

#### Voorzitter

Dank u wel. Dan de volgende vraag.

#### Mevrouw ...

Ik hoor u zeggen dat het wenselijk is dat zo veel mogelijk certificaathouders zich aanmelden om zeg maar de handel op gang te brengen. Maar hebt u ook plannen om juist van buiten de huidige certificaathouders voor een vraag te zorgen, te stimuleren dat daar van buiten vraag komt? Want ik verwacht niet dat binnen de huidige kring voldoende vraag kan worden gegenereerd voor het grote aanbod wat ik verwacht op dat platform.

#### Voorzitter

Gaat uw gang.

#### De heer Hoort

Mijn naam is Hugo Hurts, uit Leidschendam, certificaathouder. Ik ben in de eerste plaats nog helemaal niet overtuigd van de juistheid van de keuze voor een MTF, maar laten we die discussie nu even niet heropenen. Ik hoop echt dat de Raad van Bestuur de oproep die net door de voorzitter van de SAAT is gedaan, om vanaf nu een ander beleid te gaan voeren in het geven van transparantie over de keuzes die gemaakt worden en het verstrekken van alle informatie die daarbij hoort, ter harte neemt. Laten we dat alsjeblieft vanaf vandaag echt gaan doen zodat wij als certificaathouders ook kunnen volgen hoe beslissingen worden voorbereid en genomen en wij daar ook werkelijk iets van kunnen vinden. Maar ik had toch wel echt verwacht dat de voorzitter van de Raad van Bestuur vandaag een routekaart zou geven van hoe dit nu verdergaat. Ik vind het prachtig wat u nu allemaal vertelt, maar ik heb er nog steeds heel weinig houvast aan. Wanneer kunnen wij als certificaathouders gewoon een schriftelijk document verwachten, waarin de stappen staan die in dit hele proces doorlopen zullen worden? Ik heb er één heel specifieke vraag bij: is een van die stappen ook een aanpassing van de huidige administratievoorwaarden? Dat zeg ik dan even tegen alle collega-certificaathouders: als de administratievoorwaarden – wat ik verwacht – moeten worden aangepast, dan hebben wij daar een stem over. Daar kunnen wij iets van vinden. En ik zeg u dat op grond van wat ik vandaag tot nu toe vind, ik niet ga voorspellen hoe mijn stem daarover zal zijn.

#### Voorzitter

Dank u wel. Ik zei dat we een ronde van drie zouden doen en dan naar de chatbox zouden kijken, maar omdat ik ... Nee, nu zijn er toch nog twee anderen, dan moet dat in een tweede ronde. Eerst de chatbox met drie.

#### Mevrouw Schreurs

Van certificaathouder Roland, uit Tiel in België: wat is het oordeel van de raad van financiële journalisten dat een vermelding op een MTF-platform leidt tot een waardevermindering van het certificaat van 45 of zelfs 50%? Ik denk, raad van financiële journalisten? Zal de bank de handel op het MTF-platform leiden, zodanig dat de handelsprijs van certificaten de intrinsieke waarde benadert? Heeft de bank boekhoudkundige voorzieningen getroffen om te reageren op een juridische actie van de certificaathouders en om hen te compenseren voor een dergelijke actie? Dat is een vraag.

De volgende vraag is van de heer Lafuente Garcia in Zaragoza: Triodos Bank is een solvabele bank met een relevant aantal klanten en die een goede financiële gezondheid uitstraalt naar de publieke opinie en naar klanten. Waarom dan niet de certificaathandel heropenen? Ik geef er de voorkeur aan dat de bank het geld teruggeeft met de vorige prijs van het certificaat en dat zij later het marktmodel verandert, zonder het kapitaal van individuen in gevaar te brengen in de context van de huidige externe crisis. Ik vertrouwde Triodos, maar nu zou ik er mijn geld niet in stoppen.

De volgende vraag is van de heer Gago Bagonés in Valladolid: het was de paniek van de mensen die het probleem van de certificaathandel heeft veroorzaakt, waardoor het vorige systeem niet levensvatbaar is geworden. Het is noodzakelijk om te proberen te informeren en succesvol te zijn in het verminderen van de huidige paniek, om afdalingen en een afwijking van de prijs van certificaten te voorkomen.

#### Voorzitter

Dan gaan we naar de beantwoording van deze zes vragen.

#### De heer Rijkema

Ik zal proberen dat kort en helder te doen, voorzitter. De vraag van de heer Verhaar, DNB en AFM, u zult dat waarderen. Ik kan geen mededelingen doen over gesprekken met individuele toezichthouders in Nederland, maar ik gaf in mijn toelichting aan dat voorafgaand aan de aankondiging wij uitvoerige gesprekken hebben gehad met de toezichthouders in Nederland en u kunt concluderen uit het feit dat wij de aankondiging hebben gedaan, dat dat bevredigende gesprekken waren. De vraag ten aanzien van plannen voor het aantrekken van andere certificaathouders: dat is een zeer terechte vraag. Uiteraard moeten wij met elkaar zorgen dat er voldoende vraag en aanbod is om tot een goede prijsvorming te komen. Wij hebben een financieel adviseur in de arm genomen, die ons begeleidt in het hele proces en die ons ook begeleidt bij het schrijven van – u heeft het eerder gehoord

vandaag – de equity story. Maar dat zal een verhaal zijn om ons inderdaad ook onder de aandacht te brengen bij andere investeerders en zij zullen ons daar ook nadrukkelijk bij helpen. Dat is ook hun vakgebied, om ons daarbij te begeleiden.

De vraag van de heer Hurts, als ik het goed zeg: hij is niet overtuigd van de MTF en wil graag een routedocument. Ik heb geprobeerd om vandaag een aantal stappen aan te geven, de stappen waar we nu dus mee bezig zijn, zijn het sluiten van een contract met een MTF-provider, het voorbereiden van het centraliseren van de administratieregisters, het sluiten van een contract met de Euroclear en dan onze DR-holders, onze certificaathouders nader te informeren, te betrekken bij het structureren van een aantal karakteristieken van het platform en u ook te gaan informeren – en dat zal ik denk ergens in het derde kwartaal zijn, begin vierde kwartaal – over het openen van een rekening op het platform en alle stappen die nodig zijn om dat voor elkaar te krijgen zodat wij met elkaar toewerken naar een situatie dat we de handel zouden kunnen starten in de eerste helft van 2023. Ik hoor uw oproep – en ik zal die zeker ter harte nemen – om te kijken of wij daar nog iets aan kunnen invullen, met een document of op een website, hoe wij dat verder kunnen onderbouwen.

U vroeg: wordt er een aanpassing van de administratieve voorwaarden voorzien? Die voorzien wij op dit moment niet. Ik kan op dit moment niets uitsluiten, maar als u het mij zo vraagt dan zeg ik: wat is de stand van zaken vandaag, op dit moment lijkt dat niet nodig voor een notering op een MTF. Er was een vraag, waarover ik in de haast alleen heb opgeschreven 'boekhoudkundig'. Dat is de vraag van de heer Roland, sorry. Ik weet niet hoe journalisten hierover denken, verschillende journalisten hebben er wat over geschreven. Ik denk niet dat zij direct een waardevermindering relateren aan een bepaald platform, maar vooral aan het feit dat het zal gaan naar een variabele prijsstelling. En hier was inderdaad de vraag over de boekhoudkundige voorziening: nee, er is geen boekhoudkundige voorziening getroffen om te reageren op juridische acties of compensatie, die vraag werd eerder vandaag gesteld. Het is belangrijk om met elkaar vast te stellen: het aankopen van een certificaat is een investering in de bank en de waarde van een certificaat wordt dan bepaald in de onderlinge handel, maar de bank zal het certificaat niet meer kunnen terugkopen omdat dat systeem niet langer levensvatbaar bleek te zijn.

Er is een vraag van de heer Garcia in Zaragossa, hij vraagt zich af: het gaat goed met de bank, waarom dan niet de certificaathandel heropenen? Ik denk dat dat de wens is en was geweest van velen van ons en onder ons. Zoals gezegd hebben wij dat geprobeerd in het najaar van 2020, dat bleek niet mogelijk te zijn omdat de balans tussen vraag en aanbod verstoord is en de mogelijkheid voor de bank zelf om terug te komen beperkt is tot de 3% market making buffer, de handelsbuffer. Dus het heropenen is niet mogelijk gebleken, dat hebben we geprobeerd en nu zoeken we naar een ander alternatief.

Dan de opmerking of vraag van de heer Bagones in Valladolid: het is noodzakelijk om te proberen te informeren, het succesvol zijn in het verminderen van de huidige paniek om afdaling en afwijkingen van de prijs te voorkomen. Ik denk dat wij hebben aangegeven dat wij de wens om te informeren zeer serieus zullen nemen en daar zullen wij ook nadrukkelijk naar kijken. Ik weet niet of er sprake is geweest van paniek toen dat speelde bij corona, iedereen maakt eigen afwegingen waarom hij of zij certificaten aanbiedt. Wij hadden toen een forse disbalans tussen vraag en aanbod en ik hoop dat wij straks met de goede ontwikkelingen van de bank en ook een nieuw platform, en ook nieuwe partijen die willen investeren in de bank, dat we met elkaar een gezonde balans tussen vraag en aanbod kunnen herstellen.

#### Voorzitter

Dank je wel. Dan is er nu gelegenheid voor een tweede en laatste ronde vragen en opmerkingen bij dit agendapunt. Ik zie u bij microfoon nummer 3, ik zie de heer Douma bij microfoon nummer 2 en de heer Hurts bij microfoon nummer 2 en dat zijn dan de drie vraagstellers. Gaat uw gang.

#### De heer Jansens

Jansens, Voorschoten. Ik heb het laatst uur, of anderhalf uur of misschien wel langer heel veel keer gehoord dat we het 'samen met de certificaathouders' moeten gaan doen, vanuit de bank. We moeten rondom de bank gaan staan, werd er op een gegeven moment ook nog gezegd. De oproep vanuit SAAT kwam om meer werk te maken van de communicatie met de certificaathouders. Dat klinkt allemaal goed, maar eerlijk gezegd ben ik er nog niet zo van overtuigd dat dat gaat lukken, omdat in de afgelopen periode dat ook al het geval zou zijn geweest, als ik jullie stukken mag lezen. Ik heb wel ook een soort oproep gehoord van de voorzitter van de Stichting Certificaathouders, om ook samen te gaan praten en meer uit te wisselen dan plichtmatigheden en informatie die allang bekend was. Gaat de Triodos die stichting serieus nemen? Meer dan tweeduizend certificaathouders zijn daarin verenigd, dat lijkt mij een goede gesprekspartner als je met certificaathouders in gesprek wilt. Want u

zegt: ik wil gebruikmaken van alle inzichten die er zijn. Die worden echter al heel lang door individuele certificaathouders met u gedeeld, maar daar wordt niets mee gedaan. Ik snap wel dat het ook heel ingewikkeld is om met 42.000 mensen te communiceren, maar gaat u die stichting serieus nemen? Gaat er een uitnodiging komen voor serieus overleg en gesprekken, ook over de toekomst?

#### Voorzitter

Dank u wel. Dan de heer Douma.

#### De heer Douma

Mijn naam is Douma, uit Rotterdam. Ik ben certificaathouder, belegger en klant van Triodos Bank dus ik zit er op allerlei manieren in. Ik zou heel veel kunnen zeggen, maar vanwege de tijd beperk ik mij even tot twee vragen waarop ik al anderhalf jaar probeer antwoord te krijgen. Ik heb alle webinars en online bijeenkomsten, alle Q&A's, het jaarverslag, alles gelezen en gevolgd en toch wordt het antwoord op die twee vragen mij niet gegeven. Eén vraag is vanochtend ook al bijna letterlijk op dezelfde manier gesteld als ik hem ga stellen, maar nog steeds niet beantwoord. Ik heb het tijdens de lunch bij meerdere mensen gecheckt en zij zeggen ook: volgens mij is het antwoord niet gegeven. De vraag is één stap voor het MTF: waarom heeft Triodos Bank geconcludeerd dat het bestaande handelsplatform niet meer voldoet? Er is door Jeroen Rijpkema meerdere keren uitgelegd dat de handel is stilgelegd door een verstoring aan het begin van de COVID-crisis, na aanpassingen is de handel herstart in oktober 2020 maar ook toen bleek de handel nog steeds verstoord. Feit is dat toen de COVID-crisis nog steeds van toepassing was, dus dat kan nog steeds duiden op een tijdelijke verstoring. Daarom: wat is nu precies de achterliggende analyse geweest – en niet alleen maar de constatering 'er was een verstoring van vraag en aanbod' – waarom een systeem dat veertig jaar heeft gewerkt tot ieders tevredenheid, door één rimpeling bij het oud vuil is gezet? Die analyse hebben we gewoon niet gekregen, anders dan hetgeen ik nu net uitleg.

Mijn tweede vraag gaat over het MTF zelf. Als het al een alternatief zou zijn, is er bewust gekozen voor een besloten platform omdat dat de mogelijkheid biedt om zelf de regulering daarvan te doen, zelf de afspraken daaromtrent te maken. Dan is mijn vraag: waarom is het zo vanzelfsprekend dat handelen op een MTF 'dus' tegen variabele prijs plaatsvindt? Dat wordt als een Siamese tweeling verkocht, maar volgens mij zijn het twee verschillende vragen. Het handelsplatform en de prijs waartegen zijn verschillende vraagstukken. Volgens mij zou je ook op een MTF tegen intrinsieke waarde moeten kunnen handelen, als je dat met elkaar afspreekt in de handelsvoorwaarden. Ik kan er zelfs een inhoudelijk argument voor geven waarom dat in het geval van een bank heel realistisch is. Een bank bestaat zowel aan de activa- als aan de passivazijde bijna alleen maar uit monetaire zaken die erg liquide zijn. Het betekent dat onder het ELC-model, zoals meerdere keren uitgelegd door André Haag, met risicofactoren de reële waarde moet worden bepaald en vastgesteld op de balans. Dat betekent dat per saldo de som van al die reële waarden, die je heel goed kunt inschatten, de intrinsieke waarde van de bank oplevert. Dat is ook echt wat de bank waard is. Wat zou dan een reden zijn om tegen een andere prijs dan die intrinsieke waarde te gaan handelen? Eigenlijk kun je zeggen dat elke prijs die afwijkt van die intrinsieke waarde, een speculatief karakter heeft en speculatie is volgens mij wel het minste wat we in het kader van de missie en visie van Triodos mochten willen. Dus volgens mij is handel tegen een variabele prijs het begin van de wortel aan de missie van Triodos Bank. [*applaus*]

#### De heer Hurts

Hugo Hurts, uit Leidschendam. Ik kom graag nog even terug op het antwoord dat de heer Rijpkema net gaf op mijn vraag over de administratievoorwaarden. Ik zou hem indringend willen vragen om toch eens artikel 5 van de administratievoorwaarden te lezen, want daarin staat volgens mij de hele basis voor de huidige constructie inclusief de hele beschermingsconstructie die de bank beschermt. Daar wordt ook de intrinsieke waarde genoemd als de terugkoopprijs van aandelen, mocht een aandeelhouder meer hebben dan 10% van het totale bezit. Ik kan mij niet voorstellen dat dit te handhaven is onder het systeem wat u nu aan het voorbereiden bent. Ik zou het heel prettig vinden als er een keer goed juridisch gekeken zou worden hiernaar, want dat wordt voor de certificaathouders namelijk een ontzettend belangrijk moment, omdat dit een van de heel weinige dingen is waar wij als certificaathouders invloed op hebben. We moeten namelijk de administratievoorwaarden en wijzigingen daarin zelf vaststellen en goedkeuren. Dus ik was niet overtuigd door uw antwoord.

#### Voorzitter

Dan kijk ik naar de chatbox, daarin zijn nog twee vragen binnengekomen. Gaat uw gang.

### Mevrouw Schreurs

Drie vragen. Een vraag van een reeks van de heer Pedro Niëto, maar wij hebben afgesproken met hem dat wij nu één vraag stellen en dat de andere vragen na de vergadering met hem besproken worden. Zijn vraag is: wat is er gebeurd waardoor de waardering van de certificaten zo sterk gedaald is?

Dan een vraag van de heer Albrechts uit Maasmechelen, België: hoe zal de betrokkenheid van de certificaathouders bij de werking en opmaak van het MTF worden georganiseerd?

Ten slotte een vraag van de heer Van Heijningen uit Leidschendam: er is een inkoopprogramma waarbij mensen certificaten kunnen aanmelden, verkopen tegen een inkoopprijs van € 59. Is het ook mogelijk om je aan te melden om certificaten te kopen, aan deze prijs?

### Voorzitter

Dank u wel. Ik had aangegeven dat wij een sluitingstijd hadden om 14.30 uur, maar heb u gevraagd rekening te houden met een uitloop van vijftien tot dertig minuten. We zitten nu op 29 minuten, ik wil de Raad van Bestuur niet forceren om binnen een minuut te antwoorden. Ik denk dat het respectvol is om deze vragen alle te beantwoorden, maar ik kondig wel aan dat ik daarna dit agendapunt zal afsluiten.

### De heer Rijkema

De heer Jansens uit Voorschoten doet een oproep om ook met de stichting te praten; met alle plezier, wij hebben daar al een keer mee gesproken en ik zal heel graag met de stichting willen praten over de toekomst. Dus dat zal ik graag doen.

De heer Douma uit Rotterdam vraagt waarom het systeem niet meer voldoet. Wij hebben vastgesteld dat vraag en aanbod gewoon niet meer met elkaar, tegen deze prijs, in verhouding zijn te brengen.

*[Er wordt vanuit de zaal iets gezegd, onverstaabaar op de opname.]*

Misschien dat wij daar nog een keer apart over kunnen praten. Wij denken niet dat het alleen door een crisis was, want op een gegeven moment bij de tweede keer, toen wij gestart zijn in het najaar hadden we andere situaties. Uiteindelijk, met de beperkte ruimte die de bank heeft om in te kunnen kopen voor maximaal € 36 miljoen, konden wij het volume tegen die prijs niet blijven waarmaken.

Uw andere vraag: kun je op het semi-open platform ook tegen intrinsiek handelen? Dat is juist iets wat we met elkaar zouden kunnen bespreken. De bank kan niet meer een tegenpartij zijn tegen het in- en verkopen. Maar wat ik aangeef, en dat is denk ik echt een van de aantrekkelijker aspecten van een MTF: je kunt afspraken maken over bandbreedtes waarbinnen gehandeld kan worden. Dat kun je op een openbare beurs niet doen, maar hier wel. Je kunt wel zeggen: we openen een handel tussen prijs X en prijs Y. We kunnen hier ook zeggen: we gaan niet bij de waan van de dag handelen, maar er komt een vast moment in de week. Je kunt ook zeggen: er kan alleen maar gehandeld worden als het gaat om zoveel certificaten en niet ineens heel grote hoeveelheden certificaten. Dus daarom kun je denk ik wel de handel beter met elkaar reguleren, op een manier die recht doet aan de belangen van de certificaathouders maar ook recht doet aan de belangen van de bank voor het beschermen van de missie.

De heer Hurts, ik hoor wat u zegt, artikel 5. Wij hebben uiteraard juridisch advies ingewonnen. U stimuleert mij om er nog een keer goed naar te laten kijken, maar het juridisch advies dat wij tot op heden hebben geeft aan dat de administratieve voorwaarden zoals die nu gelden al lang en goed functioneren, maar ook goed functioneren op een multilateraal trading platform.

De vraag van de heer Albrechts uit Maasmechelen: hoe gaan wij de betrokkenheid organiseren van certificaathouders bij de werking en opmaak van het MTF? We gaan denk ik in ieder geval met de stichting praten over de toekomst, maar ook andere certificaathouders. Er zijn er 43.500 en die vertalen zich overigens, voor de goede orde, in meer dan 50.000 individuen. Daar zullen wij met een aantal mensen over gaan praten, er zullen ongetwijfeld wederom grote meetings komen in de diverse landen. Ook op andere manieren zullen wij kijken om met elkaar in contact te komen, maar wij zullen echt proberen een zo breed mogelijke groep certificaathouders te bereiken om hier hun mening over te peilen en daarover te praten.

Dan de vraag van de heer Van Heijningen. Ik ken de heer Van Heijningen niet, dus dit is geen georkestreerde vraag, voor de goede orde, maar ik vind het wel heel fijn dat na alle discussies die we met elkaar hebben, er ook certificaathouders zijn die zeggen: zou ik kunnen bijkopen? Op dit moment kan ik dat niet, want ik mag niet als financiële instelling bemiddelen tussen de aan- en verkoop van certificaten. Het staat u zelf allemaal vrij, maar voor de heer Van Heijningen zal de eerste mogelijkheid – of mevrouw Van Heijningen, pardon – zich voordoen op het moment dat wij genoteerd zijn op een MTF.

#### Voorzitter

Er was ook nog een vraag van Pedro Niëto: wat is er gebeurd waardoor de waarde van de certificaten zo sterk is gedaald? Dat is een vraag die identiek ook vanuit de zaal is gesteld, dus ik denk dat wij die vraag daarmee als beantwoord moeten beschouwen. Ik sluit het agendapunt af en kom bij de rondvraag.

### **9. Rondvraag**

#### Voorzitter

Wie wil er gebruikmaken van de rondvraag? Wie durft? Ik zie drie mensen die zich hebben gemeld. Gaat uw gang.

#### Spreker

Een praktische vraag. Ik vind het opmerkelijk dat u elke keer de vragen verzamelt, zes vragen en dan antwoorden geeft. Voor mij zou het veel logischer zijn en veel beter opneembaar, als het antwoord elke keer na een vraag komt.

#### Voorzitter

Dat hebben wij in het verleden wel gedaan en dan heb je niet de mogelijkheid om beantwoording van bepaalde vragen samen te nemen, dus het leidt in de praktijk tot veel langere vergaderingen, zeg ik vanuit veertig jaar ervaring. Maar het is een suggestie, dank u.

#### De heer Ruiters

Mijn naam is Ruiters, uit Utrecht en ik ben een kleine certificaathouder. Ik heb twee suggesties voor de bank. Enerzijds denk ik, omdat het een heel specifieke bank is met een waarde, dat ik het zelf leuk zou vinden als er een MOOC over financiën zou komen. Daar bestaan verschillende platforms voor, edX is denk ik een van de betere. Heeft de bank daar ooit aan gedacht of zou zij bereid zijn daarover te denken? Vervolgens: als die certificaathouders aan elkaar willen verkopen, moeten zij elkaar wel kennen. De bank zou daar een platform voor kunnen maken.

#### Voorzitter

De heer Van der Velde.

#### De heer Van der Velde

Voorzitter, dank u wel, vooral uw opmerking 'Wie durft?' stimuleerde mij om toch even uit de stoel te komen. Ik hoef geen antwoord op de vraag nu, maar ik wil graag een vraag bij u neerleggen waar ik graag op een ander moment een uitvoerig antwoord op zou willen hebben. De achtergrond van mijn vragen vanmorgen was: heeft de bank aan haar zorgplicht voldaan? De bank heeft een zorgplicht, vis-à-vis klanten in brede zin, dat weet u beter dan ik. Daarom heb ik vanochtend gevraagd: wanneer wist u dat de grenzen van het systeem zoals u dat had, systemisch in de Triodos Bank met certificaathouders, wanneer heeft u dat onderkend? Was dat slechts ten tijde van de coronacrisis of waren er in uw risicoanalyses al eerder indicatoren die zeiden: dit systeem komt aan zijn einde? Als dat het geval is ... De heer Haag zei eerder – en daar kan ik mij heel goed in vinden – dat je op een crisis moet anticiperen. Hij zei er niet bij 'en compenseren', maar dat vul ik in. Dus mijn vraag is: in hoeverre heeft u vanuit uw verantwoordelijkheid, als zorgplicht naar certificaathouders, bijtijds de grenzen van het systeem, voordat de coronacrisis er was, onderkend?

Mijn tweede en laatste opmerking is een verzoek. U zegt steeds: het gaat goed met de bank. De bank is robuust, de bank maakt winst. Maar dan moet u zich eens voorstellen dat u een certificaathouder bent die een derde tot mogelijk de helft van de originele inleg gaat verliezen en wat de impact is van steeds uw mantra 'het gaat goed met de bank'. Ik vraag u om daar eens over na te denken, dank u wel. [applaus]

#### De heer Rijkema

De vraag over de MOOC: we gaan erover denken. Het staat mij niet voor ogen dat er al eens over gesproken is. Certificaathouders moeten elkaar leren kennen; dat gebeurt op het platform straks en dan wordt natuurlijk geregeld dat je via het platform met elkaar kunt handelen.

De zorgplicht: u zegt dat ik er nu niet op hoef te antwoorden, dat zal ik dan nu ook niet doen. Ik wil wel op iets anders antwoorden, mijnheer Van der Velde. En dat raakt mij ook echt wel een beetje emotioneel, daar hadden we het eerder over: als ik het heb over dat het goed gaat met de bank en



robuust, ik zie ook mensen die in kranten opmerkingen maken over dat het niet goed gaat met de bank en spaarders hun geld weghalen. We praten over een instituut dat gebaseerd is op rust, stabiliteit en vertrouwen. En hoe wij ook met elkaar van mening verschillen, laten we alstublieft geen onrust creëren rondom dit instituut, want dat gaat ten koste van iedereen en eerst en vooraleerst ten koste van de certificaathouders. Dus ik wil graag praten over hoe het gaat met de bank, maar als ik zeg 'het gaat goed met de bank' dan straal ik ook rust en vertrouwen uit, zodat mensen zich geen zorgen maken. Wij zijn een winstgevendende bank met een laag risicoprofiel en met een goede kapitalisatie. Ik ben mij terdege bewust van het vraagstuk en de ook persoonlijke problemen waar mensen mee kampen, omdat we de handel in de certificaten hebben moeten stilleggen. Dat gaat me aan het hart en ik zal proberen daar een oplossing voor te vinden, maar laten we alstublieft de rust rondom de bank wel met elkaar bewaren. [*applaus*]

#### Spreker

[*niet goed verstaanbaar, niet in microfoon*] ... doet er iets aan, maar u doet niets. Helemaal niets. Geen compensatie, niets.

#### Voorzitter

Ik kom in de rondvraag bij het punt afscheid. Ik wil een woord van dank uitspreken aan de vertrekkende collega's.

Ernst Jan Boers, jij hebt acht jaar in Raad van Commissarissen gezeten, je bent bankier en toezichthouder en je hebt je ook als toezichthouder verder ontwikkeld en je hebt bij ons in de ARC en de NCC en daarna weer in de ARC gezeten. Ik wil je bedanken voor de professionele wijze en de dienstbare opstelling waarmee je je steeds hebt ingezet. Ernst Jan, grote dank.

Dineke, jij hebt vier jaar in de Raad van Commissarissen gezeten. Jij kent de financiële wereld, jij kent de HR-wereld, jij kent ook de wereld waaruit Triodos Bank is ontstaan. En jij bent zeer betrokken en begaan met hoe wij de missie van Triodos Bank ook in deze tijd verder kunnen brengen. Ik wil ook jou bedanken voor jouw professionaliteit en de dienstbare houding waarmee je je hebt ingezet. Ook Dineke, grote dank.

Ik wil Josephine uitnodigen om vast naar voren te komen. Josephine de Zwaan heeft twaalf jaar SAAT geleid en zal later, na de volgende vergadering, ons vanmiddag verlaten. Zij zal aftreden als voorzitter van de SAAT. Namens de Raad van Bestuur en namens de Raad van Commissarissen wil ik je hartelijk bedanken. Jij kent de financiële wereld, jij bent ook toezichthouder, jij kent ook de wereld waaruit Triodos Bank ontstaan is dus eigenlijk ben jij een soort van Ernst Jan en Dineke bij elkaar. Dat klopt ook, want die acht en die vier jaar komen uit op de twaalf jaren die jij gediend hebt. Josephine, ik wil je heel hartelijk bedanken voor de uiterste zorgvuldigheid en betrokkenheid en passie waarmee jij je werk hebt gedaan. Ik heb het een groot voorrecht gevonden om met je samen te werken.

[*Er wordt geapplaudisseerd en er worden bloemen overhandigd.*]

#### Voorzitter

Wij komen aan de sluiting.

#### Mevrouw De Zwaan

Aart, ik doorbreek even het protocol. Wij spreken elkaar straks nog, maar de voorzitter van de Raad van Commissarissen, Dineke Oldenhof en Ernst Jan Boers niet. SAAT dankt voor de enorme inzet, toewijding en bijdrage van de Raad van Commissarissen aan de bank. En wij realiseren ons allemaal dat wij hier in turbulente tijden staan. Dat neemt niet weg dat die bijdrage echt even gemarkeerd moet worden. Dank u. [*applaus*]

#### De heer Nawas

Dan neem ik nog even het woord, want ook Aart de Geus neemt vandaag afscheid, zoals ik al eerder zei, na acht jaar voorzitterschap van de Raad van Commissarissen. Daarin heb je de bank grote diensten bewezen, onder andere door het voorzitten van vergaderingen zoals deze, wat je toch met grote fluïditeit doet en je toch aan de agenda kan houden. Dank daarvoor, denk ik, namens iedereen in de zaal dat het ordentelijk kan verlopen steeds, maar ook dank namens de Raad van Commissarissen voor je steun, voor je wijsheid en voor de manier waarop je de bank hebt gediend. Dank je wel. [*Applaus, er worden bloemen overhandigd.*]

#### Voorzitter

Heb ik over het hoofd gezien dat er zich bij microfoon 5 iemand heeft gemeld? Excuses daarvoor, gaat uw gang.

### Spreker

Dat maakt niet uit. Ik moet u eerlijk zeggen, ik heb helemaal geen verstand van geld. Ik had op een gegeven moment gewoon wat geld over en ik dacht: wat moet ik daar nou mee? En toen kwam Triodos Bank. Ik zeg: dat is een leuke instelling, daar kan ik wel wat geld aan kwijt want die doen aardige dingen. Dat heb ik gedaan en ik ben nu dus ook certificaathouder. En ik kom uit Amsterdam. Nu was het zo, ik dacht, ik heb geld. Ik kom uit een arm gezin en ik dacht altijd: als je geld ergens insteekt – en dat zeg ik tegen elke certificaathouder nu maar even – dan moet je ook tegen je verlies kunnen. Dan moet je ook zeggen: oké, wacht eens even, als ik geld had willen bewaren dan had ik het net zo goed onder het matras kunnen leggen, maar dan had ik het niet aan de Triodos Bank gegeven. Maar nu heb ik het wel aan de Triodos Bank gegeven, met het risico dat ik eventueel – de heer Rijkema heeft gezegd: eventueel – verlies zou kunnen lijden. Een aantal mensen hier geeft mij uitdrukkelijk het gevoel dat mensen gewoon niet tegen een verlies kunnen. We moeten ook gewoon kunnen zeggen: ja, ik heb geen verstand van de bank, daar zitten deskundigen, die hebben er misschien wel verstand van. Die maken ongetwijfeld fouten, elk bestuur maakt fouten, een Raad van Commissarissen maakt natuurlijk ook fouten, iedereen maakt fouten. Oké, ik heb dat gewoon te slikken. En ik weet toevallig dat ik heel veel moet slikken, omdat ik nu net dus niet gezien ben omdat ik eenvoudig in een rolstoel moet zitten, dus ik wilde iedereen oproepen ook eens even te denken aan het feit: kunt u tegen uw verlies? Dat wilde ik even zeggen, dank u wel. [*applaus*]

### Voorzitter

Het is wonderlijk hoe u zo constructief en positief bijdraagt, dat geeft mij ook het gevoel dat vergaderingen als deze eigenlijk nooit af zijn. Voor mij is dat wel zo, maar voor u is er de mogelijkheid om nog even na te praten en eigenlijk is het zo dat bij een beweging als Triodos een goede dialoog, het gesprek ook nooit af is.

## **10. Sluiting**

We hebben vandaag indringend gesproken over een intensivering van gesprek, over verdere punten die besproken moeten worden en dan sluit ik toch deze vergadering met de woorden: wordt vervolgd. Christine.

### Mevrouw Van Waveren

Het zal u niet ontgaan zijn dat wij de tijden vandaag wat anders hanteren dan oorspronkelijk gepland. Dat betekent dat wij nu snel deze bestuurstafel gaan opruimen en gaan inrichten voor de vergadering van het bestuur van SAAT, dus die zal over enkele minuten beginnen. Vanavond is het ook zo dat in dit theater Tina, the Musical gewoon weer wordt opgevoerd en dat betekent dat we wel beperkt zijn in hoelang wij hier nog kunnen blijven. Dat betekent dat we op dit podium tot 16.15 uur de vergadering kunnen organiseren en het bestuur van SAAT heeft al aangegeven dat zij daarna nog een halfuur, dus tot 16.45 uur, in de foyer beschikbaar zijn voor het eventueel vervolgen van het gesprek, waar we tijdens de vergadering niet aan toekomen. Om 17.00 uur moeten we echt weg, want dan komen de eerste Tina-gasten. Dus we gaan hier even snel ombouwen en u kunt natuurlijk eventjes naar buiten, maar daar is verder niets voorzien in de pauze, dus het is puur om even de benen te strekken en zo snel mogelijk weer hier terug te zijn. Dank u.