

Belanghebbendenonderzoek onder certificaathouders, klanten en medewerkers

Achtergrond Ipsos Belanghebbendenonderzoek november 2021



Over Ipsos

Ipsos Group S.A. is een multinationale onderneming voor marktonderzoek en advies, en het hoofdkantoor staat in Parijs. Ipsos, wereldwijd leider in marktonderzoek, levert betrouwbare informatie en een goed begrip van de samenleving, markten en mensen.

Onderzoeksdoelstelling

Van een situatie ...

... waarin Triodos Bank nieuwe systemen onderzoekt om de handel in certificaten van aandelen te vergemakkelijken. Triodos Bank heeft ongeveer 43.500 houders van certificaten van aandelen (certificaathouders), die een kapitaalbasis van € 1,2 miljard vertegenwoordigen. Sinds maart 2020 is de handel in certificaten van aandelen tweemaal opgeschort. De laatste keer gebeurde dat in januari 2021 en de handel daarin is nog steeds niet mogelijk. Triodos Bank onderzoekt nu verschillende oplossingen om kapitaal aan te trekken en de handel te vergemakkelijken. Triodos Bank wil er zeker van zijn dat in dit proces alle belanghebbenden worden gehoord.

Achtergrond Ipsos Belanghebbendenonderzoek november 2021

Met objectief onderzoek ...

... zal Triodos Bank in staat zijn de stem van alle belanghebbenden (certificaathouders, klanten en medewerkers) goed te horen en daar rekening mee te houden wanneer zij besluiten over de toekomstige kapitaalstrategie neemt. Triodos Bank leert daarbij niet alleen wat hun onderliggende beweegredenen zijn, maar ook hoe deze hun huidige gedrag en overwegingen voor de toekomst beïnvloeden.

Naar ...

... een situatie waarin Triodos Bank een weloverwogen besluit kan nemen over haar toekomstige kapitaalstrategie. Een besluit dat is gebaseerd op de mening van de belanghebbenden van Triodos Bank en dat goed wordt begrepen door certificaathouders, klanten en medewerkers.

Onderzoekspubliek

Certificaathouders van Triodos Bank in Nederland, Spanje, Duitsland, België en het VK

Klanten (particulier en zakelijk) van Triodos Bank in alle markten

OR-leden van Triodos Bank in alle Business Units

1. Certificaathouders

Opzet en resultaten van het onderzoek onder certificaathouders

1. Certificaathouders

Opzetten van de online enquête voor alle certificaathouders

Methode

Triodos Bank stuurde een vooraankondiging per e-mail aan haar certificaathouders die daarvoor toestemming hadden gegeven, om hen over de enquête in te lichten. Ipsos stuurde vervolgens per e-mail een uitnodiging naar de certificaathouders met een e-mailadres. Die uitnodiging bevatte een unieke link naar de vragenlijst. Certificaathouders zonder (bekend) e-mailadres hebben per post een brief van Triodos Bank ontvangen met een unieke inlognaam en wachtwoord en een link naar de webpagina van Triodos Bank. Op deze pagina konden certificaathouders op de link naar de enquête klikken en hun unieke inloggegevens invoeren.

- De vragenlijst was beschikbaar in het Engels, Nederlands, Frans, Duits en Spaans.
- Gemiddelde voltooiingstijd: 13 minuten
- Dit verslag is gebaseerd op de ingevulde enquêtes die op de volgende dia's worden genoemd en die zijn verzameld in de periode van 17 - 23 november 2021 (n=9.066).

Publiek

Certificaathouders van Triodos Bank in Nederland, Spanje, Duitsland, België en het VK.

1. Certificaathouders

Opzetten van de online enquête voor alle certificaathouders

Verslaglegging

Triodos Bank verstrekte in overeenstemming met de AVG anonieme achtergrondinformatie (leeftijd, geslacht, aantal certificaten van aandelen, duur relatie) zodat Ipsos de analyses kon uitvoeren. De gegevens zijn gewogen naar de verdeling van certificaathouders per land. De resultaten van de enquête worden alleen op geaggregeerd niveau aan Triodos Bank verstrekt.

Veldwerk en steekproefomvang

Dit verslag is gebaseerd op de ingevulde enquêtes die op de volgende dia worden genoemd en die zijn verzameld in de periode van 17 - 23 november 2021 (n=9.066).

1. Certificaathouders

Opzetten van de online enquête voor alle certificaathouders

Er werd een responspercentage van 22,3% bereikt, wat als hoog en representatief voor de certificaathouder populatie wordt beschouwd.

Land	aantal bestanden met e-mail	aantal bestanden zonder e-mail (uitnodiging per brief)	Totaal monster	aantal ingevulde enquêtes	Responspercentage
Nederland	20476	2098	22574	5769	25,6%
Spanje	6519	1374	7893	1189	15,1%
Duitsland	856	430	1286	440	34,2%
België	6673	485	7158	1348	18,8%
VK	1373	296	1669	320	19,2%
	35897	4683	40580	9066	22,3%

Onderzoeksgebied bij certificaathouders

Inzichten in de percepties & opvattingen

Wat zijn de gevolgen van de huidige situatie voor de oorspronkelijke betrokkenheid en motivatie van de certificaathouders van Triodos Bank nu en in de nabije toekomst?

Voor een antwoord hierop moeten we inzicht krijgen in het volgende:



1 Wat zijn de beweegredenen van mensen om Triodos Bank (financieel) te steunen?

- Hoe betrokken zijn mensen bij Triodos Bank?
- Waarom hebben mensen er oorspronkelijk voor gekozen om certificaathouder van Triodos Bank te worden?
- Wat voor soort investeerder zijn zij (motivatie): Investeren om (andere soorten) rendement te genereren, vanuit een idealistisch oogpunt, vanuit een gemeenschapsperspectief (bij een groep willen horen), leuk om projecten te steunen, enz.



2 Wat zijn de huidige percepties, motivaties en intenties?

- Bekendheid met en kennis van de huidige situatie?
- Percepties van de huidige situatie, inclusief sentiment en begrip?
- Gevolgen van de huidige situatie voor de mensen, hun percepties, vertrouwen en oorspronkelijke motivaties/betrokkenheid?
- Plannen om te verkopen of te kopen? Of niets doen? En hoeveel certificaten van aandelen willen ze verkopen of kopen?
- In welke mate houdt men rekening met andere belanghebbenden?



3 Hoe kijken de belanghebbenden naar de (nabije) toekomst?

- Hoe zien belanghebbenden hun toekomst bij Triodos Bank? Wat zijn hun toekomstige bedoelingen?
- In hoeverre is er een gemeenschapsgevoel? Willen mensen anderen (en Triodos Bank) helpen?
- Perceptie van een "berichtenbord" als tijdelijke oplossing?
- En welke aspecten van een MTF of een beursnotering zijn belangrijk?

Profiel van de certificaathouders

Certificaathouders hebben certificaten van aandelen als langetermijnbelegging. Bij het beleggen van geld gaat het er voor bijna driekwart van de certificaathouders om "iets goeds voor de samenleving te doen en/of bij te dragen aan een betere wereld". Het streven naar flexibiliteit en vrijheid en het nemen van risico's voor een hoger rendement worden nauwelijks genoemd.

- De meeste certificaathouders steunen Triodos Bank vanwege haar missie en bijdrage aan de samenleving, maar het financiële aspect wordt ook als relevant beschouwd.
- De kennis en het begrip van de opschorting van de handel in certificaten van aandelen is hoog. Bijna alle respondenten weten dat de handel in certificaten van Triodos Bank is opgeschort. En van die groep weet driekwart ook wat de reden daarvan is.
- De overgrote meerderheid van de certificaathouders zegt dat het geen invloed heeft op hun motivatie en dat hun betrokkenheid niet is veranderd.

Conclusie

Certificaathouders zijn loyaal aan de missie en visie van Triodos Bank.

De betrokkenheid en motivatie staan onder druk in deze onzekere tijden van schorsing.

Verhandelbaarheid en groeimogelijkheden voor Triodos Bank zijn het belangrijkste voor certificaathouders.

Certificaathouders hebben vertrouwen in de toekomstige relatie met Triodos Bank.

1. **De belangrijkste motivatie om certificaathouder te worden zijn de waarden van Triodos Bank**

De meeste certificaathouders zijn zeer betrokken en steunen Triodos Bank vanwege haar kernwaarden.

2. **De huidige opschorting veroorzaakt onzekerheid en spanning bij een groep certificaathouders**

Hoewel de meerderheid van de certificaathouders de waarden van Triodos Bank zal blijven steunen en weinig of geen effect zal ondervinden, heeft de opschortingsperiode geen positieve gevolgen.

3. **Certificaathouders zouden graag het “beste van twee werelden” willen - een oplossing die verhandelbaarheid en prijsstabiliteit combineert - en hebben vrij veel vertrouwen in de toekomst**

Hoewel certificaathouders onzeker zijn over de opschorting, voelen de meesten zich (zeer) zeker over hun toekomstige relatie met Triodos Bank.

Inzicht in de huidige percepties, motiveringen en intenties, en de (nabije) toekomstvisie van certificaathouders

1 Huidige percepties, beweegredenen en intenties

Er is sprake van allerlei gemengde gevoelens, maar de meesten hebben er vertrouwen in dat Triodos Bank de huidige situatie naar behoren zal oplossen.

- De meerderheid van de certificaathouders zal de waarden van Triodos Bank blijven steunen en weinig of geen effect ondervinden
- Wat certificaathouders gaan doen zodra zij weer kunnen handelen, varieert.

2 Blik van de certificaathouders op de (nabije) toekomst

Het realiseren van groeimogelijkheden voor Triodos Bank is de belangrijkste toekomstige factor voor certificaathouders.

- Het is voor de meeste certificaathouders niet nodig om zeer frequent te handelen. En variabele prijzen maken maar weinig certificaathouders nerveus.
- De meeste certificaathouders gewoon rustig af tot er een oplossing is.
- Gevraagd naar belangrijke kenmerken bij het herstel van de verhandelbaarheid, willen certificaathouders groeimogelijkheden voor Triodos Bank, maatschappelijk rendement boven financieel rendement en de mogelijkheid voor iedereen om te kunnen beleggen.

2. Klanten

Opzet en resultaten van het onderzoek onder klanten

2. Klanten (particulier en zakelijk)

Opzetten van het onderzoek onder klanten

Benader klanten

Focusgroepgesprekken met klanten van Triodos Bank in alle vijf markten.

- 12 focusgroepen, verspreid over 5 markten:
 - Gehouden in Spanje, België, het VK, Nederland en Duitsland
 - 2 focusgroepen van elk 2 uur per markt
 - 1 groep met particuliere klanten, 1 groep met zakelijke klanten
 - n = 3-6 klanten per groep
 - 4 focusgroepen in België: 2 voor Wallonië, 2 voor Vlaanderen
- Geen van de respondenten had certificaten van aandelen
- Focus op impact op het imago, betrokkenheid en vertrouwen van Triodos Bank

Onderzoeksgebied bij klanten (particulier en zakelijk)

Inzichten in de percepties & opvattingen

Wat is de invloed van de huidige situatie op de oorspronkelijke betrokkenheid en motivatie van de klanten van Triodos Bank (particulier en zakelijk), nu en in de nabije toekomst?

Voor een antwoord hierop moeten we inzicht krijgen in het volgende:



1 Wat zijn de beweegredenen om voor Triodos te kiezen?

- Waarom hebben klanten er oorspronkelijk voor gekozen om klant te worden bij Triodos Bank?
- Welke primaire en secundaire motivaties en drijfveren spelen een rol?
- Hoe zagen zij Triodos Bank als bank? Welke rol zagen zij weggelegd voor Triodos Bank?
- Hoe kijken ze nu tegen Triodos Bank aan?
- Hoe (maatschappelijk) betrokken zijn klanten?



2 Wat zijn de huidige percepties, motivaties en intenties?

- Bekendheid met en kennis van de huidige situatie?
- Perceptie van de huidige situatie, met inbegrip van sentiment, begrip, bezorgdheid en kansen?
- Gevolgen van de huidige situatie voor hun oorspronkelijke beweegredenen en maatschappelijke betrokkenheid?
- Gevolgen van de huidige situatie voor het imago van Triodos Bank?
- Gevolgen van de huidige situatie voor het vertrouwen?



3 Hoe kijken klanten naar de (nabije) toekomst?

- Hoe zien klanten hun toekomst bij Triodos Bank? Wat zijn hun bedoelingen (in verband met de toekomstscenario's)?
- In hoeverre is er een gevoel van verbondenheid; een gevoel deel uit te maken van een gemeenschap?
- Percepties van de verschillende toekomstige oplossingen?
- Inclusief de verwachte impact op hun persoonlijke beeld van, vertrouwen in en betrokkenheid bij Triodos Bank?
- Welke ideale rol zien zij voor Triodos Bank in de toekomst?

Conclusie

De toekomstscenario's vereisen zekerheid over de bescherming van de waarden en principes van Triodos Bank.

Zowel zakelijke als particuliere klanten hebben veel vertrouwen in en is er een grote betrokkenheid bij Triodos Bank. De huidige situatie met de certificaten van aandelen heeft daarop geen grote invloed.

1.

Klanten zijn sterk gemotiveerd door het idee van duurzaam bankieren en prijzen Triodos Bank voor haar waarden, principes, betrouwbaarheid en onderscheidend vermogen ten opzichte van andere banken.

2.

De huidige situatie is moeilijk te begrijpen en roept wel wat vragen op, maar doet geen afbreuk aan het imago van Triodos Bank of het vertrouwen in en de betrokkenheid bij de bank.

3.

De toekomstige scenario's voor de handel in certificaten van aandelen roepen wel wat vragen en bedenkingen op en kennen voor- en nadelen, net als de voorkeur van enkelen om het verhandelen op de beurs te vermijden. Ongeacht het gekozen scenario moet er vooral voor worden gezorgd dat de waarden van Triodos Bank overeind blijven.

3. Medewerkers

Opzet en resultaten van het
onderzoek onder medewerkers

3. Medewerkers

Opzetten van het onderzoek onder medewerkers

Benader medewerkers

Focusgroepgesprekken met OR-leden op alle markten

- 6 focusgroepen, verspreid over 5 markten:
 - Gehouden in Spanje, het Verenigd Koninkrijk, Nederland, Duitsland en België
 - 1 focusgroepen van 1,5 tot 2 uur per markt
 - n = 4-8 per markt
 - 2 groepen in België: Wallonië & Vlaanderen
 - Marktoverschrijdende groepen (global headquarters & investment management) ondergebracht bij de Nederlandse groep
- Focus op impact op de cultuur, identiteit en betrokkenheid van Triodos Bank & Triodos Bank als werkgever

Onderzoeksgebied bij medewerkers

Inzichten in de percepties & opvattingen

Welke invloed heeft de huidige situatie op de oorspronkelijke betrokkenheid en motivatie van de medewerkers van Triodos Bank, nu en in de nabije toekomst?

Voor een antwoord hierop moeten we inzicht krijgen in het volgende:



1 Wat zijn de motivaties om voor Triodos Bank te werken?

- Waarom hebben medewerkers oorspronkelijk voor Triodos Bank gekozen?
- Welke primaire en secundaire motivaties en drijfveren spelen een rol?
- Wat vonden zij van Triodos Bank als werkgever?
- Hoe zien zij Triodos Bank nu als werkgever?
- Hoe betrokken zijn medewerkers?



2 Wat zijn de huidige percepties, motivaties en intenties?

- Bekendheid met en kennis van de huidige situatie?
- Percepties van de huidige situatie, met inbegrip van sentimenten, emoties, begrip, zorgen en kansen?
- Gevolgen van de huidige situatie voor hun oorspronkelijke beweegredenen en betrokkenheid?
- Invloed van de huidige situatie op de waargenomen cultuur en identiteit van Triodos Bank?
- Invloed van de huidige situatie op hoe Triodos Bank als werkgever wordt gezien?



3 Hoe kijken medewerkers naar de (nabije) toekomst?

- Hoe zien medewerkers hun toekomst bij Triodos Bank? Wat zijn hun bedoelingen (in verband met toekomstige scenario's)?
- In hoeverre is er een gemeenschapsgevoel?
- Percepties van de verschillende toekomstige oplossingen? Inclusief de verwachte impact op de cultuur en identiteit van Triodos Bank en de betrokkenheid bij Triodos?
- Welke ideale rol zien zij voor Triodos Bank in de toekomst?
- Hoe zal de huidige situatie het merk als werkgever beïnvloeden?

Conclusie

Voor elk toekomstscenario moet de belangrijkste focus liggen op het veiligstellen van de missie van Triodos Bank en op het positioneren hiervan. Medewerkers hebben over het algemeen een hoge mate van verbondenheid, motivatie en betrokkenheid bij Triodos Bank en haar missie. Hoewel de huidige situatie complex is, heeft zij daar geen invloed op gehad, maar heerst er wel bezorgdheid.

1.

Er is een sterke motivatie onder de medewerkers om positieve veranderingen door te voeren en een menselijke focus toe te passen. Er is een zeer sterke betrokkenheid bij de waarden en missie van Triodos Bank.

2.

De huidige situatie is complex en de mate van bewustwording varieert. Er is momenteel slechts een beperkte impact op Triodos Bank als werkgever en op de betrokkenheid van medewerkers. Maar er zijn wel wat spanningen en de oplossing (& uitvoering) zal bepalen hoeveel impact het zal hebben op medewerkers.

3.

De toekomstscenario's bieden kansen, maar vormen ook bedreigingen en kunnen de cultuur en identiteit beïnvloeden. Elk scenario heeft voor- en nadelen, maar de medewerkers verwachten dat de onafhankelijkheid en de missie van Triodos Bank gewaarborgd blijven.

Triodos  Bank

Thank you