

Verslag Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders (BAVA) Triodos Bank

20 juni 2022, Driebergen

Persoonlijke impressie Hugo Hurts

Vooraf

Op maandag 20 juni 2022 vond in het kantoor van de Triodos bank te Driebergen een Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders (BAVA) plaats die was bijeengeroepen om de aandeelhouders in kennis te stellen van de benoeming van Willem Horstman als lid van de Raad van Bestuur, met de portefeuilles van Chief Financial Officer (CFO) a.i. en Chief Risk Officer (CRO) a.i. voor een periode van 3 maanden, verlengbaar met maximaal nog eens 3 maanden.

Tijdens de Algemene vergadering van Aandeelhouders (AVA) in Utrecht op 20 mei 2022 was Willem Horstman benoemd als lid van de Raad van Commissarissen van de Triodos Bank.

Kort na de AVA van 20 mei 2022 werd het vertrek bekend gemaakt van CFO André Haag wegens diens overstap naar de Volksbank. André Haag was net ook benoemd tot tijdelijk CRO, vanwege het in mei 2022 bekend gemaakte vertrek van ad interim CRO Franca Vossen. Franca Vossen was eerder benoemd als CRO a.i. ter tijdelijke vervanging van Carla van der Weerd, die haar functie naar verwachting langdurig (circa 1 jaar) om gezondheidsredenen (long COVID) niet kan vervullen.

De BAVA van 20 juni 2022 wordt voorgezeten door de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) Mike Nawas.

De Raad van Bestuur (RvB) wordt vertegenwoordigd door de voorzitter, Jeroen Rijpkema.

Het Bestuur van de SAAT wordt vertegenwoordigd door de voorzitter, Jolande Sap.

Certificaathouders zijn aanwezig in de zaal en online, vanuit verschillende landen.

De voertaal in de vergadering is Nederlands. Voor de online-deelnemers worden vertalingen aangeboden.

Het verloop van de vergadering

Het enige inhoudelijke agendapunt Kennisgeving benoeming Willem Horstman als lid van de RvB a.i. voor 3 maanden, verlengbaar tot maximaal 6 maanden, in de rollen van CFO en CRO wordt ingeleid door Jeroen Rijpkema. Hij wijst op de hierboven beschreven personele mutaties in de RvB. Die maken het aanstellen van een CFO en CRO a.i. noodzakelijk, terwijl de wervingsprocedure voor een nieuwe CFO loopt. Rijpkema prijst zich gelukkig dat Willem Horstman zich beschikbaar heeft gesteld. Hij geeft voorts aan dat de Nederlandse Bank (DNB, toezichthouder) geen bezwaar heeft tegen de benoeming.

Willem Horstman krijgt de gelegenheid zich voor te stellen. Hij verwijst daarbij grotendeels naar wat hij eerder over zichzelf heeft verteld tijdens de AVA op 20 mei 2022.

Vervolgens is er gelegenheid voor het stellen van vragen.

- Hugo Hurts stelt namens de Stichting Certificaathouders Triodos Bank, waarbij zich inmiddels ruim 2200 certificaathouders hebben aangesloten, de volgende vragen:

Aan de RvB: *Wat is de achtergrond van deze personele wisselingen?*

Aan Willem Horstman: *Hoe kijkt u aan tegen het tanende vertrouwen in de bank onder de certificaathouders? Wat gaat u concreet doen om dit te herstellen?*

Hij geeft aan dat deze vragen zijn ingegeven door de recente personele wisselingen in de top van de bank, kort na elkaar, juist ook op het vlak van risicomanagement. In het jaarverslag over 2021 staat onder de kop *Risicomanagement* dat voor Triodos (quote) *'als bank met een missie een goede reputatie essentieel is om te kunnen functioneren'*. Daar is de Stichting het zeer mee eens. In de AVA van 20 mei heeft de Stichting met gegevens uit een enquête onder 1.000 certificaathouders gemeld dat onder certificaathouders het vertrouwen in de bank een flinke knauw heeft gekregen. Dat heeft vooral te maken met de langdurige opschorting van de handel in certificaten, de afwaardering van de waarde van certificaten en de keuze voor een notering aan een MTF. Daarnaast ook met de zwakke communicatie van de kant van de RvB in de richting van de certificaathouders.

Mike Nawas antwoordt dat de RvC het vertrek van André Haag betreurt en onderstreept dat het gaat om een vertrek om persoonlijke redenen. De RvC is blij dat er snel een gekwalificeerde interim-kandidaat is gevonden in de persoon van Willem Horstman. Daarmee is er nu tijd voor een zorgvuldige werving van een nieuwe CFO. Jeroen Rijpkema beaamt dit namens de RvB.

Willem Horstman geeft aan dat hij ervan uitgaat dat het tanende vertrouwen onder de certificaathouders geen betrekking heeft op de impact die de bank heeft, maar wel over het gebrek aan liquiditeit van de certificaten. Hij merkt op dat daaraan hard wordt gewerkt. Het is een moeilijke weg, maar het kan wel en het is ook belangrijk voor de certificaathouders. Horstman geeft aan zich hiervoor met hart en ziel in te zetten. Hij vindt daartoe ook contacten met stakeholders belangrijk, al zijn daaraan wel beperkingen. Hij wil erop letten dat er geen verwachtingen worden gewekt die (nog) niet kunnen worden waargemaakt.

- Jolande Sap feliciteert Willem Horstman namens de SAAT met zijn benoeming. Zij geeft aan dat de SAAT wel verrast en ook bezorgd is over het vertrek van André Haag 1 week na de AVA. Zij vraagt aan de RvB hoe opvolging zal worden gegeven aan de oproep die de SAAT heeft gedaan tijdens de AVA op 20 mei 2022 om te komen met een strategie inzake een interim-dividend in 2022 en een betere communicatie over een MTF. Daarnaast vraagt zij aan Willem Horstman hoe hij eraan gaat bijdragen dat de door de SAAT bepleite strategieën een succes worden.
- Serge Roland vraagt via de chat wat de achtergrond is van het onverwachte vertrek van de CFO en CRO a.i. en wat hiervan de impact is op de bank.

Jeroen Rijpkema antwoordt de beide vragenstellers met de opmerking dat de RvB de oproep van de SAAT goed heeft verstaan, maar dat over de opvolging daarvan nu geen mededelingen kunnen worden gedaan. Bij de voorbereidingen van die opvolging is, volgens hem, couterveiling power van belang en juist daarvoor is de benoeming van Willem Horstman goed nieuws. Ter toelichting op het vertrek van Franca Vossen als interim CRO

merkt Rijkema op dat zij gebruik heeft gemaakt van een mogelijkheid die zich voordeed om een andere en permanente positie te verkrijgen.

Willem Horstman geeft aan dat voor hem 3 dingen nodig zijn:

1. Managen van de organisatie
2. Contact met stakeholders
3. Managen van de Verlies- en Winstrekening.

De Balans van de bank is, volgens hem, goed en solide. De organisatie staat goed er zijn goede mensen bij de bank. De verhouding tussen impact en rendement moet in de gaten worden gehouden. Die verhouding mag best wat verschuiven. Horstman is blij dat zijn voorganger André Haag in 2021 de Green Bond in de markt heeft gezet. Het is een belangrijke taak voor de CFO om die goed te beheren (investeerders tevreden stellen, risico's beperkt houden). Wat betreft de oproep van de SAAT betreffende een interim-dividend kijkt het financiële team heel goed naar wat mogelijk en niet mogelijk is. De oplossing moet niet alleen passend zijn op korte termijn, maar ook op lange termijn. Voor tevredenheid op lange termijn zijn echter ook tevreden stakeholders nodig op korte termijn.

- Mevrouw Van Duren-Doosje vraagt via de chat waarom is gekozen voor een eenzijdige samenstelling van de RvB (waarom geen vrouw benoemd?).

Mike Nawas stelt vast dat dit een terechte vraag is. Nu was het vooral belangrijk om snel de ontstane vacature te vervullen. Bij de definitieve vervulling zal zeker opnieuw worden gekeken naar het belang van diversiteit. In de RvC en het bestuur van SAAT is de balans M/V goed, in de RvB tot nu toe niet.

- De heer Bar vraagt om concrete hulp van de bank bij het oplossen van (o.a. fiscale) problemen waarin hij terecht is gekomen als gevolg van een erfenis bestaande uit Triodos certificaten. Hij heeft ondanks vele pogingen tot nu toe alleen rompslomp en geen enkele steun ervaren van de kant van de bank. Hij veronderstelt dat er meer mensen terecht zullen zijn gekomen in situaties zoals hij die ervaart, of misschien wel erger. Als er niets verandert, vreest hij dat er in de toekomst geen mensen meer te vinden zullen zijn die willen investeren in certificaten van de Triodos Bank. Hij zou op dit moment ook niemand aanraden om dat te doen.
- Een vragenstelster uit Driebergen geeft enige tijd later aan geraakt te zijn door het verhaal van de heer Bar en vraagt of de bank niet een zichtbare functie (Helpdesk) kan inrichten als concreet aanspreekpunt voor dergelijke moeilijke gevallen.

Jeroen Rijkema geeft aan dat het Klantcontactcentrum van de bank in principe klaarstaat voor dit soort vragen, maar realiseert zich dat dit misschien toch op een andere manier moet worden georganiseerd. Hij wil zich er eerst graag van op de hoogte stellen wat de ervaringen zijn van de Klantcontact collega's in de verschillende landen waar de Triodos Bank actief is. Hij wil graag na afloop van de vergadering ook verder in contact treden met de vragensteller(s).

De heer Bar wijst er nadrukkelijk op dat hij uren aan de telefoon is geweest met medewerkers van de bank, om uiteindelijk alleen maar te horen te krijgen dat ze hem niet konden helpen.

- Een andere vragenstelster uit Driebergen merkt op dat zij de in de vergadering uitgesproken kritische vragen en opmerkingen begrijpt, maar heeft er behoefte aan om haar vertrouwen uit te spreken in de leiding en in de intenties van de bank.

Jeroen Rijkema bedankt haar hiervoor.

- In de rondvraag vraagt de heer Bennink of de heer Horstman de rol van 'designated survivor' vervult. Het recente vertrek van leden van de RvB toont volgens hem aan dat er iets niet goed zit.

Mike Nawas zou dit zo niet willen zeggen. Jeroen Rijkema voegt eraan toe dat en ook mensen zijn die juist bijtekenen, onder wie hijzelf. De Triodos Bank blijft, volgens hem, in staat om goede mensen aan te trekken.

- De heer Bruinsma vraagt of de rollen van lid RvB en lid RvC te combineren zijn.

Mike Nawas antwoordt dat deze functies niet verenigbaar zijn. Willem Horstman heeft ontslag genomen als lid van de RvC (waarin hij op 20 mei 2022 was benoemd). Hij kan onmiddellijk toetreden tot de RvB. Na beëindiging van zijn lidmaatschap van de RvB zal er echter sprake zijn van een afkoelingsperiode. De lengte daarvan zal afhangen van de duur van het lidmaatschap van de RvB. Een nieuwe benoeming in de RvC moet ook worden goedgekeurd door DNB.

- Jose Maria Molestre de Serras vraagt via de chat wanneer er weer toegang zal zijn tot het geld dat is geïnvesteerd in certificaten.

Jeroen Rijkema hoopt en verwacht dat dit het geval zal zijn vóór eind juni 2023.

- Een online vragensteller wil weten waarom er in de korte weergave van de AVA op 20 mei 2022 geen melding is gemaakt van de uitdrukkelijke vraag van de SAAT om een interim-dividend in overweging te nemen. Had dat er niet gewoon in moeten staan?

Jeroen Rijkema meldt dat hij die weergave niet voor zich heeft, maar dat de oproep van de SAAT heel duidelijk was en zeker zal worden opgenomen in het formele verslag van de AVA.

- Maria Rubens vraagt online wie de handel in certificaten gaat faciliteren als de Triodos Bank dat niet meer zelf doet. Tevens wil zij weten of het niet logisch zou zijn dat certificaathouders dan zelf stemrecht krijgen.

Jeroen Rijkema antwoordt dat de te kiezen MTF-provider de facilitator zal worden. Die brengt vraag en aanbod bij elkaar. De vraag komt van geregistreerde deelnemers op het platform (bestaande en toekomstige certificaathouders). Het aanbod komt van bestaande certificaathouders. De RvB gaat ervan uit dat de constructie met de SAAT in de nieuwe structuur in stand blijft. Of de certificaathouders verder kunnen worden betrokken bij het uitoefenen van het stemrecht wordt meegenomen bij de vormgeving van de MTF. De bank wil klanten en certificaathouders graag aan zich blijven binden. Zonder certificaathouders ziet de toekomst van de bank er niet rooskleurig uit. De RvB zal extra inspanning leveren, ook in vervolg op de oproep van de SAAT, om de banden met de certificaathouders te versterken. De RvB realiseert zich dat het niet zal lukken om iedereen tevreden te stellen, maar zal zich in elk geval inspannen voor betere contacten.

- Onno van Buuren uit Amsterdam merkt op dat de Triodos Bank kapitaal zal moeten aantrekken als zij wil groeien. Dan zullen er, volgens hem, op de MTF nieuwe certificaten moeten worden uitgegeven. Alleen onderling verhandelen levert immers geen nieuw geld

op. Krijg je dan geen 'verwatering' van het aandelenkapitaal, met als gevolg een nog verdere daling van de waarde van de certificaten? Hoe denkt de RvB dat te voorkomen?

Jeroen Rijpkema geeft aan blij te zijn met deze vraag. De eerste prioriteit is het herstellen van de verhandelbaarheid van de certificaten. De toegang tot nieuw kapitaal is een belangrijk principe voor de bank. Op dit moment bestaan er echter geen plannen om aan te kondigen dat de bank nieuw kapitaal gaat ophalen. Voorlopig kan de groeistrategie van de bank worden uitgevoerd vanuit bestaande bronnen. Dit is mede mogelijk vanwege de uitgifte van de Green Bond ter grootte van € 250 mln. in 2021. De timing van deze Green Bond is – achteraf gezien – meer dan uitstekend geweest. Dit stelt de bank in staat om verder te groeien (meer leningen te verstrekken, meer impact te bereiken), zonder dat daar op korte termijn nieuw kapitaal voor nodig is. Notering van de certificaten aan een MTF betekent dus niet dat er ook meteen nieuwe certificaten zullen worden uitgegeven.

- Een online vragensteller uit Spanje wil weten of de verwachte waarde van de certificaten realistisch is, of dat de certificaathouders nog meer geld gaan verliezen.

Jeroen Rijpkema antwoordt dat de bank geen voorspelling heeft gedaan over de waarde van de certificaten en dat ook niet zal doen. Kijkend naar de waarde van aandelen van banken elders in Europa leek een fiscale waardebeoordeling van minus 30% niet onrealistisch, maar dit houdt geen enkele voorspelling in.

Mike Nawas sluit hierna de vergadering.

Gesprekken na afloop

Na afloop van de vergadering heb ik (Hugo Hurts) achtereenvolgens gesproken met het nieuwe lid van de RvB, Willem Horstman, met de voorzitter van de RvB, Jeroen Rijpkema, en met de voorzitter van de RvC, Mike Nawas. In alle drie deze gesprekken heb ik geprobeerd om te verduidelijken waarom zoveel certificaathouders bezorgd zijn over de gang van zaken, waarom zij zich niet serieus genomen voelen door de bank en waarom dit een serieus risico is voor de bank.

Op het weerwoord dat de bank geen informatie kan delen en niet in gesprek kan gaan met individuele certificaathouders of groepen van certificaathouders, omdat er dan geen sprake zou zijn van een gelijke informatiepositie voor iedereen, heb ik gereageerd met de vaststelling dat ik geen enkel argument zie waarom informatie over de alternatieven die zijn onderzocht voor het herstellen van de verhandelbaarheid van de certificaten, over de criteria waarop die alternatieven zijn gescoord en over de afweging die de RvB heeft gemaakt, niet publiekelijk met alle certificaathouders kan worden gedeeld.

De geheimzinnigheid die nu bestaat is veel schadelijker dan het met alle stakeholders delen van besluitvormingsinformatie en besluitvormingsdilemma's. De bank vindt zelf misschien wel dat ze transparant opereert, maar naar de maatstaven van 2022 lijkt het daar zelfs niet op. Dan ontstaan er onvermijdelijk vragen, niet alleen over de toekomst van de bank, maar ook over beslissingen die wel of niet zijn genomen in het verleden. Als daar dan vervolgens geen serieus antwoord op komt – wat vele vergaderingen lang het beeld is -, worden de problemen bijna vanzelf steeds groter. Open communicatie en het delen van zekerheden en onzekerheden met de stakeholders, onder wie niet in de laatste plaats de certificaathouders, is de enige mogelijkheid om hieraan een einde te maken, maar daarvoor moet het roer wel echt om.

Het meest expliciet was mijn gesprek met Mike Nawas. Hij gaf aan dat de RvB bang is voor juridische procedures waarmee o.a. de Stichting bezig is. De bank wil procedures die in het verleden gaan graven graag voorkomen en wil naar de toekomst kijken. De RvB laat zich bij haar handelen sterk leiden door de adviezen van juristen die zij krijgt. Ik heb aangegeven dat ik dat best snap, maar dat de bank daarmee zelf juist de aanleiding geeft om de juridische weg te kiezen vanuit de kring van de certificaathouders. Als er niets verandert, komt een enquêteprocedure alleen maar sneller dichterbij. Nawas gaf aan dat hij reden zag om hierover in gesprek te gaan met Jeroen Rijkema.

***N.B.: bovenstaand verslag en bovenstaande waarnemingen zijn geheel op persoonlijke titel.
Hugo Hurts, 4 juli 2022.***