

GRI-tabel 2016

2016

GRI-tabel de Volksbank N.V.

De verwijzingen in onderstaande tabel verwijzen naar hoofdstukken in het jaarverslag van de Volksbank NV 2016

GRI-tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
Algemene indicatoren			
Strategie en analyse			
G4-1	Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie.	Introductie; interview CEO	
G4-3	Naam van de organisatie.	de Volksbank N.V.	
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	1.1. Profiel	
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Utrecht	
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	Nederland	
G4-7	Eigendomsstructuur en rechtsvorm.	5.5. Ontwikkelingen juridische structuur van de Volksbank	
G4-8	Afzetmarkten.	Nederland	
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie.	Introductie; Kerncijfers	
G4-10	Samenstelling medewerkersbestand.	2.6. Onze mensen	
G4-11	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst.	2.6. Onze mensen	
G4-12	Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie.	Introductie; waardecreatiemodel Onze inkooporganisatie: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoorde-inkooporganisatie	
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode.	5.5. Ontwikkelingen juridische structuur van de Volksbank	
G4-14	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.	We hebben het voorzorgsprincipe niet formeel geadopteerd maar we beoordelen en managen wel systematisch de milieu-, veiligheids, keten-, operationele en andere risico's zoals beschreven in dit verslag	
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven.	Lidmaatschappen & verdragen: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/lidmaatschappen-verdragen Verantwoord Investeringsbeleid: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren In 2016 kondigde de Volksbank aan dat het ASN Duurzaamheidsbeleid leidend wordt voor alle activiteiten van de Volksbank. Onze inkooporganisatie: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoorde-inkooporganisatie	
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties.	Lidmaatschappen & verdragen: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/lidmaatschappen-verdragen	
Materiële onderwerpen en afbakening			
G4-17	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	Over dit verslag	
G4-18	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten.	Over dit verslag	
G4-19	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld.	Over dit verslag	
G4-20	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie.	Over dit verslag	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
G4-21	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie.	Over dit verslag	
G4-22	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering.	Over dit verslag	
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening.	Over dit verslag	
Overleg met belanghebbenden (link met materieel onderwerp: 17)			
G4-24	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken.	1.7. In gesprek met stakeholders	
G4-25	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden.	1.7. In gesprek met stakeholders Bijlage Over dit verslag	
G4-26	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken.	1.7. In gesprek met stakeholders	
G4-27	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen.	1.7. In gesprek met stakeholders Bijlage Overige stakeholderinformatie Uitgebreide ervaringen van stakeholders zijn als cases in het gehele verslag opgenomen	
Verslagprofiel			
G4-28	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	1 januari 2016 tot en met 31 december 2016	
G4-29	Datum van het meest recente, vorige verslag.	24 maart 2016	
G4-30	Verslaggevingscyclus.	Jaarlijks	
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan.	corporatecommunicatie@devolksbank.nl, verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl	
G4-32	GRI-toepassingsniveau en GRI-tabel.	Bijlage Over dit Verslag	
G4-33	Beleid met betrekking tot assurance.	Bijlage Over dit Verslag	
Bestuursstructuur			
G4-34	De bestuursstructuur van de organisatie.	5.1. Samenstelling, benoeming en functioneren Directie	
Ethiek en integriteit (link met materieel onderwerp: 5)			
G4-56	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode.	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 3.10. Niet-financiële risico's 5.3. Toekomstgericht bankieren Verantwoord Investeringsbeleid: https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren Inkoopbeleid : https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoorde-inkooporganisatie	
Specifieke indicatoren			
Materiële onderwerpen			
Economische prestaties (link met materieel onderwerp: 3 & 19)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	3.6. Kapitaalmanagement Bijlage Over dit verslag	
G4-EC1 (incl. FSSS)	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	Introductie; Kerncijfers Introductie; Waardecreatiemodel 2.4. Financiële en commerciële resultaten 6. Jaarrekening	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie																														
		<table><tr><td>* € 1.000.000</td><td>2016</td><td>2015</td></tr><tr><td colspan="3">Directe economische waarde gecreëerd</td></tr><tr><td>Omzet</td><td>1.007</td><td>1.125</td></tr><tr><td colspan="3">Directe economische waarde gecreëerd</td></tr><tr><td>Operationele kosten</td><td>223</td><td>218</td></tr><tr><td>Personeelskosten</td><td>398</td><td>371</td></tr><tr><td>Dividend</td><td>100</td><td>--</td></tr><tr><td>Belastingafdrachten</td><td>103</td><td>128</td></tr><tr><td>Sponsoring</td><td>--</td><td>--</td></tr><tr><td>Directe economische waarde behouden</td><td>183</td><td>408</td></tr></table>	* € 1.000.000	2016	2015	Directe economische waarde gecreëerd			Omzet	1.007	1.125	Directe economische waarde gecreëerd			Operationele kosten	223	218	Personeelskosten	398	371	Dividend	100	--	Belastingafdrachten	103	128	Sponsoring	--	--	Directe economische waarde behouden	183	408	
* € 1.000.000	2016	2015																															
Directe economische waarde gecreëerd																																	
Omzet	1.007	1.125																															
Directe economische waarde gecreëerd																																	
Operationele kosten	223	218																															
Personeelskosten	398	371																															
Dividend	100	--																															
Belastingafdrachten	103	128																															
Sponsoring	--	--																															
Directe economische waarde behouden	183	408																															
G4-EC2	Financiële implicaties en andere kansen en risico's als gevolg van klimaatverandering	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag Klimaatneutrale balans: https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal																															
G4-EC4	Significante steun van de overheid	5.5. Ontwikkelingen juridische structuur van de Volksbank 5.6. Stand van zaken EC Commitments																															
Indirecte economische impact (link met materieel onderwerp: 10)																																	
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Over dit verslag Klimaatneutrale balans: https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal																															
G4-EC8	Indirect economische invloed, inclusief het bereik van de invloed.	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken																															
Energie (link met materieel onderwerp: 10)																																	
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag																															
G4-EN4	Energieverbruik buiten de organisatie	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken																															
G4-EN5	Energie intensiteit	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken Bijlage Overige stakeholder informatie Bijlage Over dit verslag																															
Biodiversiteit (link met materieel onderwerp: 18)																																	
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.4. Strategische ontwikkelingen 2.5. Prestaties merken Bijlage Over dit verslag https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren In 2016 kondigde de Volksbank aan dat het ASN Duurzaamheidsbeleid leidend wordt voor alle activiteiten van de Volksbank.																															
G4-EN12	Beschrijving van impact van activiteiten, producten en diensten op biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden van grote ecologische waarde buiten beschermde gebieden	2.5. Prestaties merken Bijlage Overige stakeholderinformatie																															

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
		De Volksbank kent een Verantwoord Investeringsbeleid voor haar investeringen in bedrijven en overige instellingen: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren	
		In 2016 kondigde de Volksbank aan dat het ASN Duurzaamheidsbeleid leidend wordt voor alle activiteiten van de Volksbank.	
Emissies (link met materieel onderwerp: 18)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag Klimaatneutrale balans: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal	
G4-EN17 (incl. FSSS)	Andere indirecte GHG (CO2) emissies	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag Klimaatneutrale balans: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal	
G4-EN18	Intensiteit GHG-emissies	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag De woningen van onze hypotheekklanten stootten in 2016 gemiddeld 4,0 ton CO2 uit.	
G4-EN19	Reductie van GHG-emissies	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag Klimaatneutrale balans: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal	
Producten en services (link met materieel onderwerp: 9 & 16)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	De Duurzaam Woondesk werkt samen met de merken aan de ontwikkeling van propoities die klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning. Doelstellingen voor het verduurzamen van woningen zijn opgenomen in de jaarlijkse planningsrondes en over de voortgang wordt tenminste op kwartaalbasis gerapporteerd. Waar nodig vindt bijsturing plaats richting de merken.	
G4-EN27	Milieu-impact van producten en services.	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken Bijlage Over dit verslag	
Werkgeverschap (link met materieel onderwerp: 13 & 20)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan.	Bijlage Over dit verslag 2.6. Onze mensen	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
G4-LA1	c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp Totaal aantal (nieuwe) werknemers en personeelsverloop per leeftijdsgroep en geslacht.	2.6. Onze mensen	
Gezondheid en veiligheid werknemer (link met materieel onderwerp: 13)			
DMA (incl. FSSS)	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.6. Onze mensen Bijlage Over dit verslag Vanuit de gedeelde waarde voor medewerkers zijn organisatiebrede kpi's geformuleerd om te sturen op HR thema's zoals tevredenheid (betrokken en bevlogen), diversiteit en duurzame inzetbaarheid (klaar voor de toekomst). HR werkt met een PDCA-cyclus waarbij beleid, KPI's en KRI's jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig aangepast op de strategie van de Volksbank. Het veiligheidsrisico als gevolg van bankovervallen is niet van toepassing. SNS Bank heeft geen bankkantoren, maar winkels. In de winkels is geen contant geld aanwezig, waardoor de kans op een overval geminimaliseerd wordt.	
G4-LA6	Ziekteverzuim en ongevallen	2.6. Onze mensen Er was in 2016 sprake van zes ongevallen met verzuim tot gevolg.	
Training en educatie (link met materieel onderwerp: 13)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.6. Onze mensen Vanuit de gedeelde waarde voor medewerkers zijn organisatiebrede kpi's geformuleerd om te sturen op HR thema's zoals tevredenheid (betrokken en bevlogen), diversiteit en duurzame inzetbaarheid (klaar voor de toekomst). HR werkt met een PDCA-cyclus waarbij beleid, KPI's en KRI's jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig aangepast op de strategie van de Volksbank.	
G4-LA9	Trainingsuren per type medewerker, leeftijdsgroep en geslacht.	2.6. Onze mensen De Volksbank registreert geen trainingsuren per medewerker. In plaats daarvan wordt gerapporteerd over de opleidingskosten per medewerker.	
Diversiteit en gelijke kansen (link met materieel onderwerp: 20)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.6. Onze mensen Vanuit de gedeelde waarde voor medewerkers zijn organisatiebrede kpi's geformuleerd om te sturen op HR thema's zoals tevredenheid (betrokken en bevlogen), diversiteit en duurzame inzetbaarheid (klaar voor de toekomst). HR werkt met een PDCA-cyclus waarbij beleid, KPI's en KRI's jaarlijks	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
		worden geëvalueerd en indien nodig aangepast op de strategie van de Volksbank.	
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere diversiteitsindicatoren.	2.6. Onze mensen	
Investerings (link met materieel onderwerp: 18)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag	
G4-HR1 (incl. FSSS)	Totaal aantal en percentage significante investeringen en contracten met mensenrechten screening en/of clauses	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag De Volksbank kent een Verantwoord Investeringsbeleid voor haar investeringen in bedrijven en overige instellingen: https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren	
Anti-corruptie (link met materieel onderwerp: 5 & 7)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 3.10. Niet-financiële risico's	
G4-SO 4	Communicatie en training met betrekking tot corruptiebeleid en -procedures	2.6. Onze mensen 3.10. Niet-financiële risico's 5.3. Toekomstgericht bankieren	
Publiek beleid (link met materieel onderwerp 5 & 7)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Overige stakeholderinformatie Bijlage Over dit verslag	
G4-SO6	Totale waarde van politieke opdrachten	Deze indicator is niet van toepassing voor de Volksbank. Er is geen sprake van politieke opdrachten.	
Anti-competatief gedrag (link met materieel onderwerp: 5 & 7)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 3.10. Niet-financiële risico's	
G4-SO7	Totaal aantal rechtzaken over anti-competatief gedrag, disvertrouwen en monopolie zaken, inclusief uitkomst		Dit wordt niet gerapporteerd uit oogpunt van vertrouwelijkheid.
Naleven wet-en regelgeving (link met materieel onderwerp: 5 & 7)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 3.10. Niet-financiële risico's	
G4-SO8	Monetaire waarde van significante boetes en aantal niet-monetaire sancties voor het niet naleven van wet- en regelgeving	De Volksbank heeft in 2016 geen boetes van toezichhouders gekregen voor het niet naleven van wet- en regelgeving	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
Informatie over producten en diensten (link met materieel onderwerp 1 & 2)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Alle nieuwe financiële producten en aanpassingen op bestaande producten die klanten worden aangeboden dienen vooraf te worden beoordeeld en goedgekeurd door een Product Approval and Review Committee (PARC). Het PARC is samengesteld uit diverse geledingen binnen de bank, waaronder Fiscale Zaken en merkdirecteuren. Alle financiële producten worden nadat ze zijn geïntroduceerd periodiek door het PARC geëvalueerd.	
G4-PR1	Percentage product- en dienstencategorieën waarvoor veiligheid en gezondheids impact in kaart is gebracht	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 2.5. Prestaties merken	
Privacy van klanten (link met materieel onderwerp: 6)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 3.10. Niet-financiële risico's	
G4-PR8	Aantal klachten ten aanzien van privacy van klanten en verlies van klantdata.	We streven ernaar om in 2017 per merk te kunnen rapporteren over het aantal gegronde klachten omtrent de privacy van onze klanten. Over 2016 is deze data nog niet beschikbaar.	Datalekken worden niet gerapporteerd uit oogpunt van vertrouwelijkheid.
Producten en dienstenportfolio (link met materieel onderwerp 1, 4, 10, 16, 18)			
DMA- FSSS	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Verantwoord Investeringsbeleid: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren Inkoopbeleid : https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoorde-inkooporganisatie	
G4-FS6	Percentage van het portfolio per regio, grootte (klein, midden en groot bedrijf) en sector	https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren	
G4-FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontwikkeld met een specifieke sociale bijdrage	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden	
G4-FS8	Monetaire waarde van producten en diensten ontwikkeld met een specifieke bijdrage aan het milieu	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden Klimaatneutrale balans: https://www.devолksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal	
Audit (link met materieel onderwerp: 8)			
DMA- FSSS	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 3.5. Inrichting risicomanagement	
Actief eigenaarschap (link met materieel onderwerp: 18)			
DMA - FSSS	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag	

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
G4-FS10	Percentage en aantal klanten in het portfolio waarmee de organisatie in gesprek gaat over sociale en milieu onderwerpen	De beleggingsfondsen van SNS worden beheerd door ACTIAM. ACTIAM stemt en voert namens de Volksbank engagement met de bedrijven in portefeuille van de SNS fondsen. http://www.actiam.nl/nl/duurzaamheid/uitvoering-beleid ASN Bank gebruikt haar stemrecht en voert engagement uit voor de ASN beleggingsfondsen: https://www.asnbank.nl/algemeen/duurzaamheid/duurzaamheidsbeleid/invloed-uitoefenen.html	
G4-FS11	Percentage van de assets waarvoor positieve en negatieve sociale of milieu screening voor plaatsvindt	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden	

Eigen indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
Beschikbaarheid van diensten (materieel onderwerp: 11)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 3.10. Niet-financiële risico's	
deVolksbank	Het percentage beschikbaarheid van betaaldiensten voor klanten	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden 3.10. Niet-financiële risico's	
Medewerkerstevredenheid (materieel onderwerp: 15)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.6. Onze mensen	
deVolksbank	Resultaten van onderzoeken naar medewerkerstevredenheid	2.6. Onze mensen	
Verantwoord beloningsbeleid (materieel onderwerp: 12)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	5.7. Remuneratierapport	
deVolksbank	Beloningsbeleid en hoogte beloningen en bonussen van Directie, RvC en identified staff	Voor beloningbeleid en beloningen Directie en RvC zie: 5.7. Remuneratierapport Voor beloningsbeleid Identified staff zie: https://www.dev Volksbank.nl/corporate-governance/beloningen	
Verantwoord belastingbeleid (materieel onderwerp: 19)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.4. Financiële en commerciële ontwikkelingen	
deVolksbank	Overzicht van belastingafdrachten	2.4. Financiële en commerciële ontwikkelingen	
Technologie & innovatie (materieel onderwerp: 9)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	2.7. Het belang van informatietechnologie	
deVolksbank	Partnerschappen en ontwikkelingen ten behoeve van innovatieve technologieën	2.7. Het belang van informatietechnologie	
Maatschappelijke betrokkenheid (materieel onderwerp: 14)			
DMA	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Bijlage Over dit verslag 2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden	

Eigen indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing / toelichting	Omissie
deVolksbank	Initiatieven om de financiële weerbaarheid van klanten te verbeteren	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden	
deVolksbank	Aantal kinderen bereikt met financiële educatie	2.3. Ontwikkelingen gedeelde waarden	
G4-FS13	Toegangspunten in dunbevolkte of economisch achtergestelde gebieden	2.4. Strategische ontwikkelingen 2.5. Prestaties merken	
G4-FS14	Initiatieven om toegang tot financiële diensten te verbeteren	2.4.Strategische ontwikkelingen 2.5. Prestaties merken	