

Stakeholder-Befragung von Inhaber:innen Triodos Aktienähnlicher Rechte, Kund:innen und Mitarbeitenden der Triodos Bank

Hintergrund zur Ipsos Stakeholder-Befragung im November 2021



Über Ipsos

Ipsos Group S.A. ist ein internationales Marktforschungs- und Consulting-Unternehmen mit Sitz in Paris, Frankreich. Ipsos ist weltweit führend in der Marktforschung und liefert zuverlässige Informationen sowie ein echtes Verständnis von Gesellschaft, Märkten und Menschen.

Ausgangslage

Die Triodos Bank prüft derzeit neue Systeme zur Erleichterung des Handels mit Triodos Aktienähnlichen Rechten (TAR). Zum jetzigen Zeitpunkt hat die Bank etwa 43.500 Inhaber:innen Aktienähnlicher Rechte (TAR-Inhaber:innen), die mit Ihrem Investment eine Kapitalbasis von ca. 1,2 Milliarden Euro bilden. Seit März 2020 ist der Handel mit Triodos Aktienähnlichen Rechten zweimal ausgesetzt worden. Dies geschah zum letzten Mal im Januar 2021 – bis jetzt ist kein Handel möglich. Die Triodos Bank prüft nun verschiedene Lösungen, die in Zukunft Kapitalbeschaffung und Handelserleichterungen möglich machen. In diesem Zusammenhang möchte die Triodos Bank sicherstellen, dass in diesem Prozess alle Stakeholder gehört werden können.

Hintergrund zur Ipsos Stakeholder-Befragung im November 2021

Unabhängige Befragung

Unterstützt durch das Marktforschungsinstitut IPSOS möchte die Triodos Bank die Sichtweisen und Interessen aller Stakeholder (TAR Inhaber:innen, Kund:innen und Mitarbeitender) richtig wahrnehmen und diese bei ihren Entscheidungen über die künftige Kapitalstrategie berücksichtigen. Die Triodos Bank möchte dabei nicht nur mehr über die Bedürfnisse der Stakeholder erfahren, sondern auch herausfinden, wie sich diese auf deren gegenwärtiges Verhalten sowie potenzielle Entscheidungen in der Zukunft auswirken können.

Zielsetzung

Die Triodos Bank verspricht sich durch diese Befragung, eine wohlüberlegte Entscheidung zu ihrer künftigen Kapitalstrategie treffen zu können. Indem diese Entscheidung die Meinungen und Bedürfnisse der Stakeholder der Triodos Bank miteinbezieht, setzt die Triodos Bank darauf, dass diese schließlich auch von möglichst vielen TAR-Inhaber:innen, Kund:innen und Mitarbeitenden mitgetragen werden kann.

Triodos  Bank

For the
questions we
ask and
answer



Zielgruppen der Befragung

TAR Inhaber:innen der Triodos Bank in den Niederlanden, Spanien, Deutschland, Belgien und Großbritannien

Privat- und Geschäftskund:innen der Triodos Bank aller fünf Niederlassungen

Betriebsratsmitglieder der Triodos Bank in allen Niederlassungen sowie der Zentrale in den Niederlanden, stellvertretend für die Mitarbeitenden der Triodos Bank

1. **TAR Inhaber:innen**

Aufbau und Ergebnisse der Befragung
bei Inhaber:innen von Triodos
Aktienähnlichen Rechten

1. TAR Inhaber:innen

Aufbau der Online-Befragung aller TAR Inhaber:innen

Methode

Die Triodos Bank schickte eine Vorankündigung per E-Mail an ihre TAR-Inhaber:innen, die dem Erhalt werblicher Informationen nicht ausdrücklich widersprochen hatten. Darauf sendete Ipsos eine Einladungs-E-Mail an die TAR Inhaber:innen, die bei der Triodos Bank eine E-Mail-Adresse hinterlegt hatten. Darin war ein einmaliger Link zum Fragebogen enthalten. Die TAR Inhaber:innen ohne E-Mail-Adresse erhielten von der Triodos Bank ein Schreiben mit einem einmaligen Anmeldenamen und einem Passwort sowie einem Link zur Website der Triodos Bank. Auf dieser Seite konnten sie auf den Link zur Umfrage klicken und ihre einmaligen Anmeldedaten eingeben.

- Der Fragebogen stand auf Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch und Spanisch zur Verfügung.
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit: 13 Minuten
- Dieser Bericht basiert auf den vollständig beantworteten Fragebögen, die auf den nächsten Folien beschrieben werden und im Zeitraum vom 17. bis 23. November 2021 gesammelt wurden (n=9.066).

Zielgruppe

TAR Inhaber:innen der Triodos Bank in den Niederlanden, Spanien, Deutschland, Belgien und Großbritannien.

1. TAR Inhaber:innen

Aufbau der Online-Befragung aller TAR Inhaber:innen

Reporting

Die Triodos Bank stellte Ipsos für die Durchführung von Analysen in Übereinstimmung mit der DSGVO anonyme Hintergrundinformationen zur Verfügung (Alter, Geschlecht, Anzahl der Aktienähnlichen Rechte, Dauer der Beziehung). Die Daten wurden nach Verteilung der TAR Inhaber:innen pro Land gewichtet. Die Umfrage-Ergebnisse werden der Triodos Bank nur aggregiert zur Verfügung gestellt.

Feldstudie und Stichprobenumfang

Dieser Bericht basiert auf den vollständig beantworteten Fragebögen, die auf der nächsten Folie beschrieben werden und im Zeitraum vom 17. bis 23. November 2021 gesammelt wurden (n=9.066).

1. TAR Inhaber:innen

Aufbau der Online-Befragung aller TAR Inhaber:innen

Es wurde eine Rücklaufquote von 22,3 % erreicht, die für die Gesamtheit der TAR Inhaber:innen als hoch und repräsentativ angesehen wird.

Land	Anzahl der Datensätze mit E-Mail	Anzahl der Datensätze ohne E-Mail (Einladung per Brief)	Gesamtanzahl	Anzahl der vollständig beantworteten Fragebögen	Rücklaufquote
Niederlande	20.476	2.098	22.574	5.769	25,6 %
Spanien	6.519	1.374	7.893	1.189	15,1 %
Deutschland	856	430	1.286	440	34,2 %
Belgien	6.673	485	7.158	1.348	18,8 %
Großbritannien (UK)	1.373	296	1.669	320	19,2 %
	35.897	4.683	40.580	9.066	22,3 %

Umfrage unter TAR Inhaber:innen

Einblicke in Meinungen & Ansichten

Wie wirkt sich die aktuelle Situation auf die ursprüngliche Beteiligung und die Motivation der TAR Inhaber:innen der Triodos Bank aus – jetzt und in naher Zukunft?

Um diese Frage beantworten zu können, müssen wir Folgendes verstehen:



1 Welche Beweggründe haben die Menschen dafür, die Triodos Bank (finanziell) zu unterstützen?

- Wie stark fühlen sich die Menschen mit der Triodos Bank verbunden?
- Warum haben sich die Menschen ursprünglich dafür entschieden, TARInhaber:in bei der Triodos Bank zu werden?
- Welcher Anlegertyp sind sie (Motivation): Investitionen zur Erzielung von (anderen Arten von) Erträgen, aus idealistischer Sicht, aus der Perspektive einer Gemeinschaft (Wunsch, zu einer Gruppe zu gehören), zur Unterstützung von Projekten usw.



2 Was sind die derzeitigen Wahrnehmungen, Motivationen & Absichten?

- Vertrautheit mit der aktuellen Situation und Wissen darüber?
- Wahrnehmungen der aktuellen Situation, inkl. Stimmung und Verständnis?
- Auswirkungen der aktuellen Situation auf die Menschen, ihre Wahrnehmungen, ihr Vertrauen und ihre ursprüngliche Motivation/Beteiligung?
- Verkaufs- oder Kaufabsichten? Oder nichts tun? Und wie viele AR wollen sie verkaufen oder kaufen?
- Inwieweit berücksichtigen sie andere Stakeholder?



3 Wie sehen die Stakeholder die (nahe) Zukunft?

- Wie sehen die Stakeholder ihre Zukunft bei der Triodos Bank? Was sind ihre Absichten in der Zukunft?
- Inwieweit besteht ein Gemeinschaftsgefühl? Möchten die Menschen anderen (und der Triodos Bank) helfen?
- Meinungen zu einem „Schwarzen Bretts“ als Übergangslösung?
- Welche Aspekte sind bei einem MTF oder einer Börsennotierung wichtig?

Profil der TAR Inhaber:innen

TAR Inhaber:innen halten Triodos Aktienähnliche Rechte als langfristige Anlage. Bei der Geldanlage geht es für fast drei Viertel von ihnen darum, „etwas Gutes für die Gesellschaft zu tun und/oder einen Beitrag zu einer besseren Welt zu leisten“. Der Wunsch nach Flexibilität und Freiheit sowie das Eingehen von Risiken für eine höhere Rendite werden kaum genannt.

- Die meisten TAR Inhaber:innen investieren in die Triodos Bank wegen ihrer Mission und ihres Beitrags zur Gesellschaft, wobei finanzielle Aspekte als ebenfalls relevant angesehen werden.
- Dass der Handel mit Triodos Aktienähnlichen Rechten ausgesetzt wurde, trifft auf Verständnis, zudem besteht ein hoher Wissensstand. Fast alle Befragten wissen, dass der Handel mit Triodos Aktienähnlichen Rechten durch der Bank ausgesetzt ist. Und von allen, die dies wissen, kennen auch drei Viertel die Gründe dafür.
- Die überwiegende Mehrheit gibt an, dass weder ihre Motivation beeinträchtigt wurde noch sich ihr Engagement geändert hat.

Fazit

TAR Inhaber:innen schätzen Mission und Vision der Triodos Bank. Die Beteiligung und Motivation geraten in diesen unsicheren Zeiten aufgrund der Aussetzung des Handels unter Druck. Handelbarkeit und Wachstumschancen für die Triodos Bank sind für die TAR Inhaber:innen am wichtigsten. Sie sind zuversichtlich, was ihre künftige Beziehung zur Triodos Bank betrifft.

1. Die wichtigste Motivation dafür, TAR Inhaber:in zu werden, sind die Werte der Triodos Bank.

Die meisten TAR Inhaber:innen sind sehr engagiert und unterstützen die Triodos Bank aufgrund ihrer Kernwerte.

2. Die derzeitige Aussetzung des Handels führt zu Unsicherheiten und Spannungen bei einigen TAR Inhaber:innen.

Obwohl die Mehrheit von ihnen weiterhin die Werte der Triodos Bank unterstützt und nur geringe oder gar keine Auswirkungen erwartet, hat der Zeitraum der Aussetzung des Handels keinen positiven Effekt.

3. TAR Inhaber:innen wünschen sich „das Beste aus beiden Welten“ – eine Kombination aus Handelbarkeit und Preisstabilität – und blicken recht zuversichtlich in die Zukunft.

Obwohl die TAR Inhaber:innen aufgrund der Aussetzung des Handels verunsichert sind, blicken die meisten von ihnen (sehr) zuversichtlich auf ihre zukünftige Beziehung zur Triodos Bank.

Einblicke in die aktuellen Wahrnehmungen, Motivationen und Absichten von TAR Inhaber:innen sowie ein Ausblick auf die (nahe) Zukunft

1 Aktuelle Wahrnehmungen, Motivationen & Absichten

Es treten die unterschiedlichsten Emotionen auf, dennoch sind die meisten zuversichtlich, dass die Triodos Bank in der derzeitigen Situation die richtigen Lösungen finden wird.

- Die Mehrheit der TAR Inhaber:innen wird die Werte der Triodos Bank weiterhin unterstützen und erwartet nur geringe oder gar keine Auswirkungen.
- Was TAR Inhaber:innen tun werden, sobald sie wieder handeln können, ist völlig unterschiedlich.

2 Ausblick der TAR Inhaber:innen auf die (nahe) Zukunft

Die Realisierung von Wachstumschancen für die Triodos Bank ist der wichtigste Zukunftsfaktor für sie.

- Für die Mehrheit der TAR Inhaber:innen ist ein sehr häufiger Handel nicht erforderlich. Zudem werden viele von ihnen aufgrund von variablen Preisen nicht nervös.
- Bis eine Lösung gefunden wird, warten die meisten TAR Inhaber:innen einfach ab.
- Auf die Frage nach wichtigen Merkmalen für die Wiederherstellung der Handelbarkeit wünschten sich die TAR Inhaber:innen Wachstumschancen für die Triodos Bank, eine soziale Rendite vor einer finanziellen Rendite und dass jede:r investieren können sollte.

2. **Kund:innen**

Aufbau und Ergebnisse der
Kund:innenbefragung

2. Kund:innen (Privat- und Geschäftskund:innen) Aufbau der Kund:innenbefragung

Herangehensweise an die Kund:innen

Fokusgruppen mit Kund:innen der Triodos Bank in allen fünf Niederlassungen.

- 12 Fokusgruppen, verteilt auf 5 Länder:
 - Spanien, Belgien, Großbritannien, Niederlande und Deutschland
 - 2 Fokusgruppen jeweils 2 Stunden pro Markt
 - 1 Gruppe Kund:innen im Einzelhandel, 1 Gruppe Kund:innen in der Wirtschaft
 - n = 3–6 Kund:innen pro Gruppe
 - 4 Fokusgruppen in Belgien: 2 in der Wallonie, 2 in Flandern
- Keiner der Befragten besaß Triodos Aktienähnliche Rechte.
- Fokus auf Auswirkungen auf Image der Triodos Bank, auf Bindung & Vertrauen zur Triodos Bank

Kund:innenbefragung (Privat- und Geschäftskunden)

Einblicke in Wahrnehmungen & Ansichten

Wie wirkt sich die aktuelle Situation auf die ursprüngliche Beteiligung und die Motivation der Kund:innen der Triodos Bank aus – jetzt und in naher Zukunft?

Um diese Frage beantworten zu können, müssen wir Folgendes verstehen:



1 Welche Motivation liegt hinter der Entscheidung für Triodos?

- Warum haben sich Kund:innen ursprünglich dafür entschieden, Kund:in der Triodos Bank zu werden?
- Welche primären und sekundären Motivationen und Beweggründe spielen eine Rolle?
- Wie haben sie die Triodos Bank als Bank wahrgenommen? Welche Rolle sahen sie für die Triodos Bank?
- Wie sehen sie die Triodos Bank jetzt?
- Wie stark sind sie engagiert/fühlen sich mit der Bank verbunden?



2 Welche aktuellen Wahrnehmungen, Motivationen & Absichten bestehen?

- Vertrautheit mit der aktuellen Situation und Wissen darüber?
- Wahrnehmungen der aktuellen Situation, inkl. Stimmungen, Verständnis, Bedenken & Chancen?
- Auswirkung der aktuellen Situation auf ihre ursprünglichen Motivationen und ihre Bindung?
- Auswirkung der aktuellen Situation auf das wahrgenommene Image der Triodos Bank?
- Auswirkungen der aktuellen Situation auf das Vertrauen?



3 Wie blicken die Kund:innen in die (nahe) Zukunft?

- Wie sehen die Kund:innen ihre Zukunft mit der Triodos Bank? Welche Absichten haben sie? (in Bezug auf die Zukunftsszenarien)
- Inwieweit besteht ein Gefühl der Zugehörigkeit, ein Gefühl, Teil einer Gemeinschaft zu sein?
- Wie werden die verschiedenen Lösungen für die Zukunft wahrgenommen?
- Inkl. der erwarteten Auswirkungen auf das Image der Triodos bei ihnen persönlich,
- Vertrauen und Beteiligung/ Bindung?
- Welche ideale Rolle sehen sie für die Triodos Bank in der Zukunft?

Fazit

Die Zukunftsszenarien erfordern die Zusicherung, dass die Werte und Grundsätze der Triodos Bank gewahrt bleiben. Kund:innen, sowohl in der Wirtschaft als auch Privatkund:innen, haben ein hohes Vertrauen in die Triodos Bank und zeigen eine enge Bindung zur Triodos Bank. Die derzeitige Situation bei den TAR hat keinen großen Einfluss auf diese Aspekte.

1.

Die Kund:innen sind durch die Idee des nachhaltigen Bankings stark motiviert und schätzen an der Triodos Bank ihre Werte, Grundsätze und Vertrauenswürdigkeit sowie die Abgrenzung von anderen Banken.

2.

Die derzeitige Situation ist schwer verständlich und wirft Fragen auf, beeinträchtigt jedoch weder das Image der Triodos Bank noch das Vertrauen in die Bank und die Bindung zur Bank.

3.

Die zukünftigen TAR-Handelsszenarien werfen einige Fragen auf und geben Anlass zur Sorge; es bestehen Argumente dafür und dagegen, sowie einige Präferenzen zur Vermeidung einer börsenorientierten Variante. Unabhängig vom gewählten Szenario dürfen vor allem keinesfalls die Werte der Triodos Bank in Frage gestellt werden.

3. Mitarbeitende

Aufbau und Ergebnisse der
Mitarbeitenden-Befragung

3. Mitarbeitende

Aufbau der Mitarbeitenden-Befragung

Vorgehensweise der Mitarbeitenden-Befragung

Fokusgruppen aus aktiven Mitgliedern der Betriebsräte in allen Niederlassungen

- 6 Fokusgruppen, verteilt auf 5 Länder:
 - Spanien, Großbritannien, Niederlande, Deutschland und Belgien
 - 1 Fokusgruppen-Gespräch von jeweils 1,5 bis 2 Stunden
 - n = 4–8 pro Fokusgruppe
 - 2 Gruppen in Belgien: Wallonie & Flandern
 - Besonderheit in den Niederlanden: Fokusgruppe aus Betriebsrats-Mitgliedern von Niederlassung NL, Zentrale und Triodos Investment Management
- Fokus auf Auswirkungen auf Kultur & Identität der Triodos Bank, Bindung & Triodos Bank als Arbeitgeberin

Mitarbeitendenbefragung

Einblicke in Wahrnehmungen & Ansichten

Wie wirkt sich die derzeitige Situation auf die ursprüngliche Beteiligung und Motivation der Mitarbeitenden der Triodos Bank aus – jetzt und in naher Zukunft?

Um diese Frage beantworten zu können, müssen wir Folgendes verstehen:



1 Welche Beweggründe haben die Mitarbeitenden, für die Triodos Bank zu arbeiten?

- Warum haben sie sich ursprünglich für eine Tätigkeit bei der Triodos Bank entschieden?
- Welche primären und sekundären Motivationen und Beweggründe spielen eine Rolle?
- Wie haben sie die Triodos Bank als Arbeitgeberin gesehen?
- Wie sehen sie heutzutage die Triodos Bank als Arbeitgeber?
- Wie stark fühlen sie sich mit der Triodos Bank verbunden?



2 Welche Wahrnehmungen, Motivationen & Absichten bestehen derzeit?

- Vertrautheit mit der aktuellen Situation und Wissen darüber?
- Wahrnehmungen der aktuellen Situation, inkl. Stimmungen, Emotionen, Verständnis, Bedenken & Chancen?
- Auswirkungen der aktuellen Situation auf ihre ursprünglichen Motivationen und ihre Bindung?
- Auswirkungen der aktuellen Situation auf die wahrgenommene Kultur & Identität der Triodos Bank?
- Wie wirkt sich die aktuelle Situation darauf aus, wie die Triodos Bank als Arbeitgeberin angesehen wird?



3 Wie blicken die Mitarbeitenden in die (nahe) Zukunft?

- Wie sehen sie ihre Zukunft bei der Triodos Bank? Was sind ihre Absichten? (verknüpft mit Zukunftsszenarien)
- Inwieweit besteht ein Gemeinschaftsgefühl?
- Wie werden die verschiedenen zukünftigen Lösungen wahrgenommen? Inkl. erwartete Auswirkungen auf Kultur & Identität der Triodos Bank und die Bindung an Triodos?
- Welche ideale Rolle sehen sie für die Triodos Bank in der Zukunft?
- Wie wird sich die aktuelle Situation auf die Arbeitgebermarke auswirken?

Fazit

Für jedes Zukunftsszenario muss das Hauptaugenmerk darauf liegen, die Mission der Triodos Bank zu sichern und zu positionieren. Die Mitarbeitenden haben im Allgemeinen eine hohe Verbundenheit und Motivation sowie eine enge Bindung zur Triodos Bank und zu ihrer Mission. Die derzeitige Situation ist zwar komplex, hat aber keine Auswirkungen, obwohl Anlass zur Sorge besteht.

1.

Die Mitarbeitenden sind stark motiviert, positive Veränderungen herbeizuführen und Menschen in den Mittelpunkt zu stellen. Es gibt eine sehr starke Bindung zu Werten & Mission der Triodos Bank.

2.

Die derzeitige Situation ist komplex und die Mitarbeitenden sind sich in unterschiedlicher Ausprägung dieser Situation bewusst. Die Auswirkungen auf die Triodos Bank als Arbeitgeberin und auf die Bindung der Mitarbeitenden sind derzeit noch begrenzt. Allerdings bestehen einige Spannungen, und die Lösung (sowie deren Umsetzung) wird bestimmen, wie stark sie sich auf die Mitarbeitenden auswirken wird.

3.

Die Zukunftsszenarien bieten Chancen, stellen aber auch Bedrohungen dar und könnten sich auf Kultur & Identität auswirken. Jedes Szenario hat Vor- und Nachteile, aber die Mitarbeitenden erwarten, dass die Unabhängigkeit und die Mission der Triodos Bank gewahrt bleiben.

Triodos  Bank

Vielen Dank