

Materiële thema's en materialiteitsmatrix

CZ groep is een private organisatie met een publieke opdracht. Maatschappelijke betrokkenheid zit in het DNA van de organisatie. In ons beleid en verslaglegging willen we dat benadrukken en waarmaken.

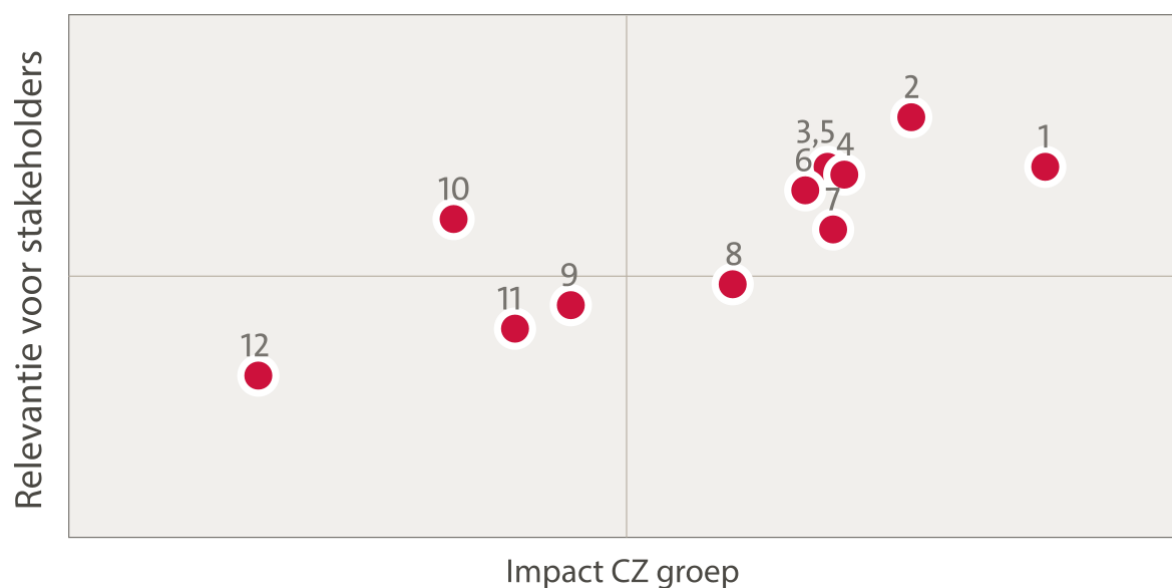
In 2019 zijn de belangrijkste maatschappelijke vraagstukken voor CZ groep opnieuw in kaart gebracht. Daarbij stonden twee vragen centraal:

1. Wat zijn de significante / relevante onderwerpen voor de verschillende stakeholdergroepen?
2. Waar vindt CZ groep dat de organisatie impact kan maken?

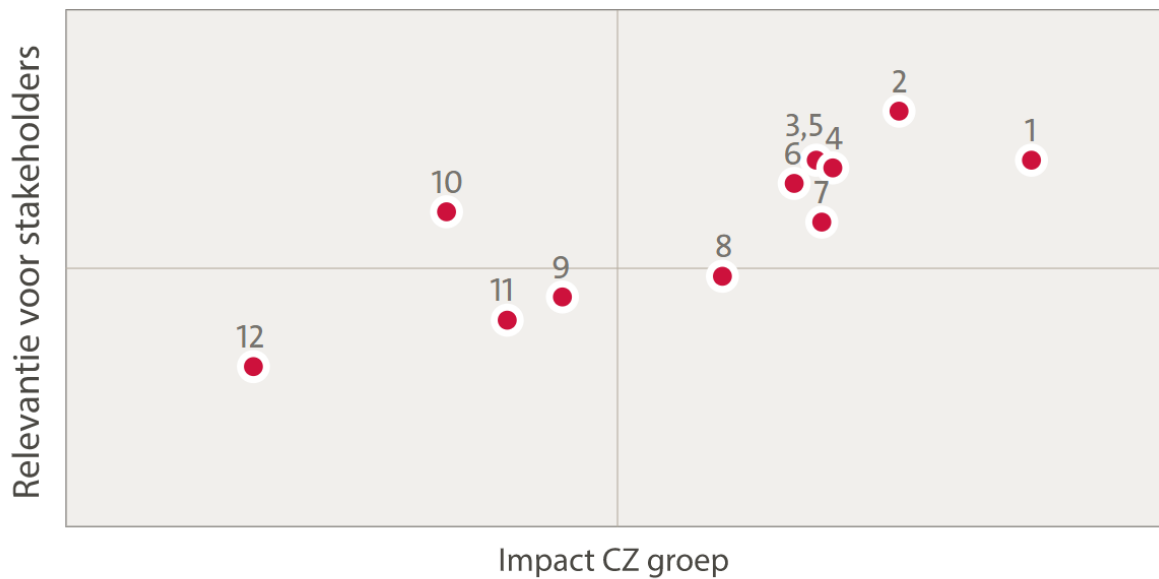
In deze bijlage geven we een toelichting op onze materiële thema's en de wijze waarop we deze hebben geïdentificeerd en geprioriteerd in de materialiteitsmatrix. Omdat de materialiteitsmatrix in 2020 nog volledig actueel is, is deze ook dit jaar ingezet als uitgangspunt voor onze verslaglegging.

Onze materiële thema's in de materialiteitsmatrix

Materialiteit



- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 Beheersing van zorgkosten | 7 Betrouwbare zorgverzekeraar |
| 2 Toegankelijkheid van zorg | 8 Data en digitalisering |
| 3 Kwaliteit van zorg | 9 Welzijn van klanten |
| 4 Innovatie in zorg | 10 Stakeholderbetrokkenheid |
| 5 Stabiele, concurrerende premie | 11 Betekenisvolle werkgever |
| 6 Service en (persoonlijke) begeleiding | 12 Duurzame bedrijfsvoering |



- | | | | |
|---|---------------------------------------|----|-----------------------------|
| 1 | Beheersing van zorgkosten | 7 | Betrouwbare zorgverzekeraar |
| 2 | Toegankelijkheid van zorg | 8 | Data en digitalisering |
| 3 | Kwaliteit van zorg | 9 | Welzijn van klanten |
| 4 | Innovatie in zorg | 10 | Stakeholderbetrokkenheid |
| 5 | Stabiele, concurrerende premie | 11 | Betekenisvolle werkgever |
| 6 | Service en (persoonlijke) begeleiding | 12 | Duurzame bedrijfsvoering |

Toelichting op vaststelling thema's en matrix

CZ groep rapporteert aan de hand van de GRI Standards. In deze richtlijn ligt de focus bij materialiteitbepaling op de impact die de organisatie heeft ten aanzien van materiële onderwerpen. Dit uitgangspunt is meegenomen in de wijze waarop wij onze materiële thema's hebben vastgesteld en geprioriteerd. Hieronder beschrijven wij hoe wij dat stapsgewijs hebben gedaan.

Stap 1: Identificatie materiële onderwerpen

Als eerste stap van de actualisatie van de materialiteitsanalyse zijn alle mogelijk relevante onderwerpen die in de context voor CZ groep van belang zijn in kaart gebracht, de zogenaamde 'longlist'. Deze longlist is samengesteld mede op basis van de volgende bronnen:

- de strategie van CZ groep;
- trends in maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- trends binnen de sector.

De longlist van onderwerpen is vervolgens geprioriteerd. Dit is gedaan door te bepalen hoe vaak elk onderwerp op de longlist terugkwam in verschillende bronnen. Hierbij is gebruikgemaakt van:

- de materiële onderwerpen van 2017 van CZ groep;
- geldende verslaggevingsrichtlijnen en raamwerken;
- verslaggeving van branchegenoten.

Als uitgangspunt zijn in 2019 de materiële onderwerpen van 2017 van CZ groep gehanteerd. Deze onderwerpen bleken op basis van bovenstaande stappen nog steeds relevant en actueel, maar zijn qua definitie meer in lijn gebracht met de nieuwe strategie van CZ groep, de trends in maatschappelijk verantwoord ondernemen en de trends binnen de sector. Deze lijst met relevante onderwerpen is vervolgens geclusterd om doublures te voorkomen in een shortlist van twaalf onderwerpen, zoals onderstaand weergegeven in alfabetische volgorde. Na instemming van de Raad van Bestuur van CZ groep met deze twaalf onderwerpen, zijn deze geprioriteerd op basis van interne consultatie (stap 2).

Beheersing van zorgkosten	Kwaliteit van zorg
Betekenisvolle werkgever	Service en (persoonlijke) begeleiding
Betrouwbare zorgverzekeraar	Stabiele, concurrerende premie
Data en digitalisering	Stakeholderbetrokkenheid
Duurzame bedrijfsvoering	Toegankelijkheid van zorg
Innovatie in zorg	Welzijn van klanten

Stap 2: interne consultatie ter prioritering van de onderwerpen

In november 2019 zijn middels een survey de onderwerpen van de shortlist geprioriteerd door medewerkers van CZ groep. De uitgenodigde medewerkers vormden een goede vertegenwoordiging van de afdelingen en divisies van CZ groep. Ook de leden van het Concern Management Team en de voltallige Raad van Bestuur nam deel. Iedere deelnemer kon aangeven hoe groot hij de relatieve impact inschat die CZ groep met dit onderwerp heeft op zijn omgeving. Ze beoordeelden de onderwerpen op een schaal van 1 (niet belangrijk) tot en met 4 (erg belangrijk).

Stap 3: Stakeholderconsultatie ter prioritering van de onderwerpen

Om de materialiteitsbepaling uit te voeren is het van belang om de juiste stakeholders te benaderen. Een stakeholdergroep wordt als belangrijk bevonden als deze invloed ondervindt of zelf invloed uitoefent op CZ groep. Bij de bepaling van de te benaderen stakeholdergroepen voor de externe prioritering is uitgegaan van de volgende groepen stakeholders: zorgaanbieders, klanten (zakelijk en individueel), patiëntenverenigingen en overheden. De externe prioritering is vastgesteld op basis van de uitkomsten van de enquête die in 2017 is gestuurd naar 447 stakeholders van CZ groep, uit een brede vertegenwoordiging van stakeholdergroepen. 210 Stakeholders hebben toen de enquête ingevuld en daarmee was er een responspercentage van 47 procent. Een externe herweging in 2019 werd niet noodzakelijk geacht aangezien de relevante trends en ontwikkelingen van de in 2017 geïdentificeerde trends niet wezenlijk van elkaar verschilden.

Onderstaande tabel laat de aantallen en weging per stakeholder(sub)groep zien. Deze weging is gebaseerd op het aantal respondenten en het belang van deze groep voor CZ groep. Hiermee worden eventuele scheve verhoudingen tussen groepen (zoals een oververtegenwoordiging van klanten door het grote aantal respondenten) voorkomen.

Stakeholder Subgroep	Stakeholder Hoofdgroep	Aandeel respondenten per hoofdgroep	Weging
Farmacie	Zorgaanbieders	22%	30%
Ziekenhuizen			
Mondzorg			
Paramedische hulp			
GGZ			
Huisartsen			
Patiëntenverenigingen	Patiëntenverenigingen	8%	15%
Zakelijke contacten	Klanten	65%	45%
Klantpanel			
Gemeenten	Overheden	5%	10%

De uitkomst van voorgaande stappen is de materialiteitsmatrix, zoals bovenaan dit artikel getoond wordt. De matrix is vastgesteld door de Raad van Bestuur van CZ groep.