



Van uitdagingen naar oplossingen

DE CRUCIALE WERVEN VOOR VDK BANK VOLGENS HAAR STAKEHOLDERS

Double Materiality Assessment vdk bank - methodologie en resultaat
Maart 2024



Samenvatting

Via een *dubbele materialiteitsbeoordeling* (DMA) heeft vdk bank - op basis van een bevraging van haar stakeholders - de voor haar meest relevante thema's op het gebied van milieu, samenleving en goed bestuur (ESG) geïdentificeerd.

Dit proces volgde de Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportering (CSRD), waarbij naar twee elementen wordt gekeken:

- de impact die de bank heeft op ESG-kwesties (impactmaterialiteit) en
- de risico's en kansen die die kwesties voor vdk bank meebrengen (financiële materialiteit).

De DMA werd uitgevoerd door Karomia in de periode tussen november 2023 tot maart 2024.

Tijdens de beoordeling zijn in totaal 213 stakeholders betrokken geweest voor de beoordeling van de impact materialiteitsbeoordeling en 51 stakeholders voor de financiële materialiteitsbeoordeling. Er zijn verschillende methoden gebruikt om gegevens te verzamelen, zoals surveys, focusgroepen en individuele interviews.

De uitkomst van de materialiteitsbeoordeling - de kern van dit rapport - heeft geleid tot de identificatie van de verschillende 'materiële onderwerpen' voor vdk bank.

Het gaat om **klimaatverandering**, alle thema's met sociale inslag (**eigen werknemers, werknemers in de waardeketen, impact op de gemeenschap, klanten**) en **goed bestuur**.

vdk bank zal de inzichten uit dit DMA integreren in haar strategische planning en besluitvorming.

Dit gaat dan om

- het ontwikkelen en implementeren van maatregelen om risico's aan te pakken en kansen te benutten
- het verbeteren van haar ESG-prestaties
- het blijven communiceren met stakeholders om hun standpunten te capteren.

Op die manier wordt de DMA als wettelijke verplichting tegelijk ook een hefboom voor een verdere verbetering van de duurzame en sociale beleid van vdk bank.



Methodologie

Stap 1: Identificatie van mogelijke impacts, risico's en kansen

De eerste fase bestond uit het opstellen van een uitgebreide lijst van potentiële positieve en negatieve impacts, risico's en kansen (IRO's) voor vdk bank. Hiervoor werd gebruikt gemaakt van een uitgebreide kennisbank. Die bevat algemene informatie over de milieu- en sociale gevolgen van economische activiteiten, maar ook specifieke inzichten over de financiële sector en informatie over vdk bank zelf.

Diverse documenten werden hiervoor ingevoerd in een AI-pijplijn. Voor de specifieke informatie over vdk bank werden 28 interne strategische en overzichtsdokument documenten ingevoerd. Een voorgetraind Large Language Model (LLM) analyseerde en interpreteerde de aangeleverde gegevens.

Met behulp van dit AI-model werden potentiële IRO's gegenereerd en gecategoriseerd volgens de European Sustainable Reporting Standards (ESRS). Dit waren er 9.600.

Deze IRO's werden gescoord volgens de richtlijnen van de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) om een lijst van 160 mogelijke IRO's te produceren met automatisch gegenereerde vragen.

Deze lijst met mogelijke IRO's en vragen werd vervolgens in workshops beoordeeld en scherpgesteld. Dat resulteerde in een selectie van 80 IRO's met specifieke vragen voor de surveys en interviews met de stakeholders.

Stap 2: identificatie van de stakeholdersgroepen

In deze DMA zijn we uitgekomen bij vier groepen van stakeholders.

Intern:

- Personeel (zowel in de hoofdzetel als in de kantoren)
- Leiding van de bank (directie en raad van bestuur)

Extern:

- Klanten (zowel particuliere als professionele klanten)
- Externe stakeholders (maatschappelijke actoren, overheden en leveranciers)

De impactmaterialiteit werd bevraagd bij alle stakeholders.

De financiële materialiteit bij de interne stakeholders.

Stap 3: Datacollectie

Bij de datacollectie werd gebruik gemaakt van surveys, focusgroepen en individuele interviews.

- Surveys zijn efficiënt voor het verzamelen van data van veel respondenten en genereren kwantificeerbare resultaten. Deze methode werd gebruikt bij alle stakeholdersgroepen. Beperking is dat ze niet altijd genuanceerde meningen kunnen capteren.
- Focusgroepen bieden diepgaande discussies en een rijker inzicht. Deze methode werd gebruikt bij personeel en bij de leiding van de bank.
- Individuele interviews leveren gedetailleerde en persoonlijke antwoorden op. Deze methode werd gebruikt bij klanten en bij de leiding van de bank.

De survey was zo ontworpen dat respondenten effectief worden betrokken om uitval te minimaliseren en een hoog voltooiingspercentage te bereiken. Door dynamische onderzoeksmonitoring toe te passen, passen we de vragenlijst aan op de expertise en interesses van elke respondent, wat resulteert in een verhoogde kwaliteit van de verzamelde gegevens.

Er werd gewerkt met een uniforme set vragen om de vergelijkbaarheid tussen verschillende belanghebbendengroepen te waarborgen, wat leidt tot gestandaardiseerde analyse van antwoorden en betrouwbare conclusies. Elke IRO krijgt een score van 1 tot 5, waarbij een lagere score wijst op minimale impact en een hogere score op een significant effect.

De focusgroepen en interviews werden gedaan door externe consultants (van Karomia en Brightwolves) die werkten volgens een gestandaardiseerd script, zodat de antwoorden vergelijkbaar waren.

Aantal respondenten per stakeholdersgroep:

Personeel	106
Leiding van de bank	13
Klanten	121
Externe stakeholders	24
Totaal	264

Dit leverde in totaal 3.681 antwoorden op, met 931 bijkomende commentaren.

Stap 4: Materialiteitsberekening

De verzamelde antwoorden werden gewogen, om op basis daarvan tot een relevante inschatting van de materialiteit van elke topic voor vdk bank te komen.

Dit zijn de wegingsgronden:

- *Expertiseniveau*: elke respondent werd gevraagd om de eigen expertise in te schatten. Antwoorden van personen met hoge expertise krijgen een gewicht van 3, gemiddelde expertise een gewicht van 2 en lage expertise een gewicht van 1.
- *Methode van bevraging*: Interviews worden zwaarder gewogen (gewicht 3) in vergelijking met enquêtes (gewicht 1). Een focusgroepen levert 1 consensusantwoord per vraag op. Dit ene antwoord krijgt het gewicht 6 keer het aantal deelnemers in de groep. Dit erkent het collectieve inzicht dat een focusgroep biedt, wat vaak groter is dan de som van individuele antwoorden.
- *Stakeholdergroep*: Per topic wordt bekeken welke stakeholdergroep hier meer betrokken bij is of meer expertise rond heeft. Per topic is er door AI een meer objectieve deskresearch uitgevoerd die we, gezien de techniciteit, zeker van de milieuthema's, op die manier ook een plaats gegeven hebben. De gewichten per stakeholdergroep per thema, vind je hieronder.

	Leadership	Employees	Customers	External	Objective desk research
E1 - Climate Change	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E2 - Pollution	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E3 - Water and Marine Resources	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E4 - Biodiversity and Ecosystems	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E5 - Circular Economy	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
S1 - Own Workforce	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00
S2 - Workers in the Value Chain	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00
S3 - Affected Communities	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00
S4 - Consumers and End-users	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00
G1 - Business Conduct	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00



De scores werden samengevoegd per subtopic - zowel voor de impactmaterialiteit als voor de financiële materialiteit - en vervolgens genormaliseerd met behulp van een MinMax-normaliseringstechniek. Deze techniek behoudt de relatieve relaties tussen de oorspronkelijke datapunten en zorgt voor een consistente en eerlijke vergelijking tussen verschillende subtopics.

Tot slot werden de materialiteitsdrempels voor vdk bank bepaald op basis van de gewogen gemiddelde scores.

Uit sensitiviteitsanalyses achteraf bleek dat deze verschillende wegen en de MinMax-normalisatie de resultaten niet substantieel hebben beïnvloed. De DMA zou zonder wegen dezelfde materiele topics hebben opgeleverd.

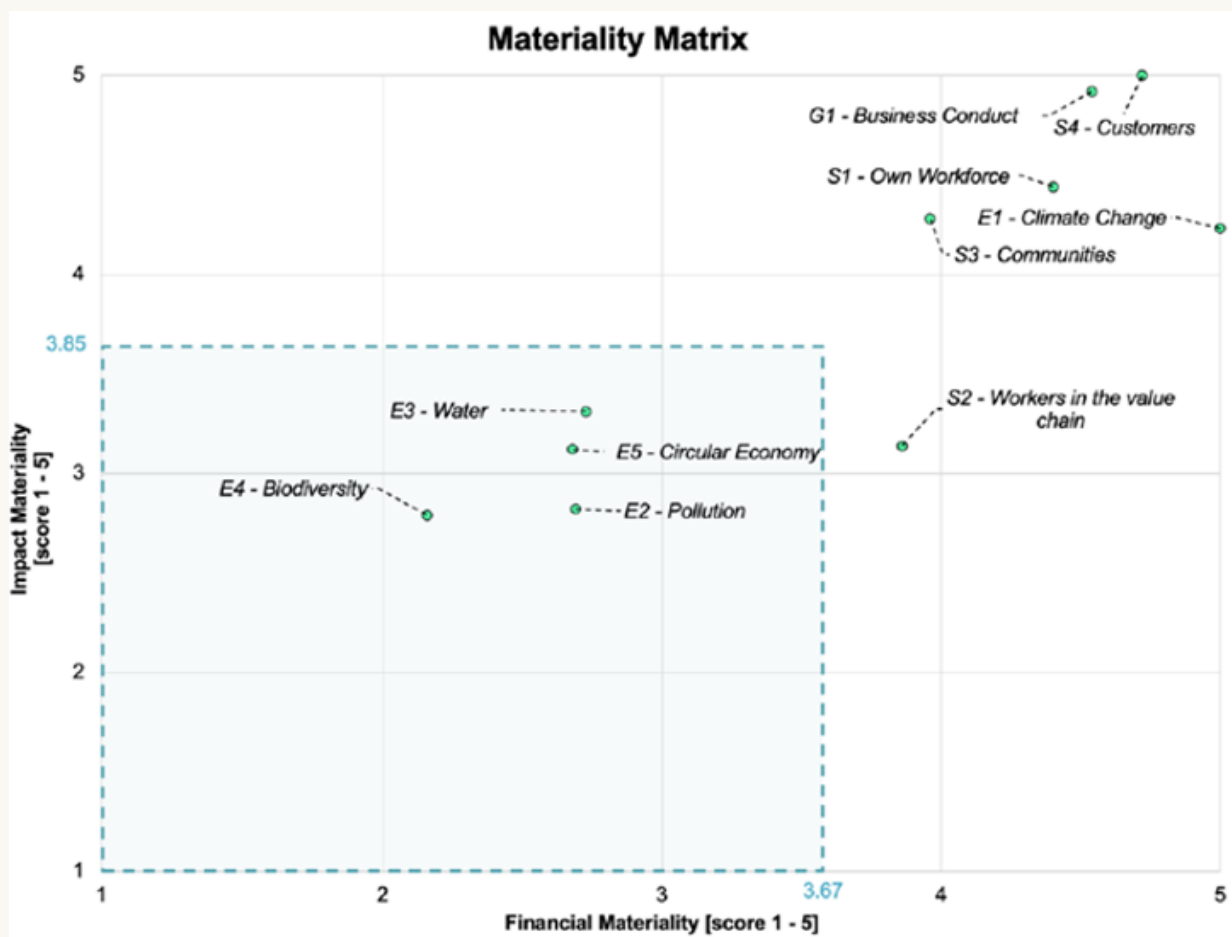
Resultaat

1. Kwantitatieve resultaten

Elk ESRS-topic krijgt de hoogste score van haar subtopics als totaalscore.

Als drempelwaarde voor impact en financiële materialiteit werd het gemiddelde van de scores over alle onderwerpen genomen. Voor impactmaterialiteit is de drempelwaarde 3,47. Voor financiële materialiteit is dat 3,39.

In de figuur hieronder zie je welke ESFR topics volgens de assessment materieel zijn voor vdk bank, en welke niet. De topics in de blauwe linkerbenedenhoek zijn niet materieel. De witte buitenband wel.



Gerangschikt per topic én subtopic, ziet het resultaat er als volgt uit:

ESRS	Topic / Subtopic	Material?	Impact	Financieel
Environment				
E1	Climate change	Y	4.23	5.0
E1.1	Energy consumption	Y	4.23	3.05
E1.2	Climate change adaptation	Y	3.86	5.00
E1.3	Climate change mitigation	Y	1.21	3.95
E2	Pollution	N	2.82	2.69
E2.1	Pollution of air	N	2.47	2.50
E2.2	Pollution of water	N	2.51	2.10
E2.3	Pollution of soil	N	2.24	2.69
E2.4	Pollution of food resources	N	1.19	1.84
E2.5	Substances of concern	N	2.82	1.69
E2.6	Sustances of very high concern	N	1.89	1.38
E2.7	Microplastics	N	2.10	2.13
E3	Water	N	3.31	2.73
E3.1	Water consumption	N	2.76	1.45
E3.2	Water withdrawals	N	2.29	2.73
E3.3	Non-ocean water discharges	N	3.31	2.03
E3.4	Ocean water discharges	N	3.04	1.00
E3.5	Extraction and use of ecosystem services	N	1.00	1.00
E4	Biodiversity	N	2.79	2.16
E4.1	Direct biodiversity loss	N	1.21	2.10
E4.2	State of species	N	2.62	2.16
E4.3	Conditions of ecosystems	N	2.79	1.70
E4.4	Dependencies on ecosystem services	N	2.14	1.00
E5	Circular economy	N	3.12	2.68
E5.1	Resource inflow and usage	N	2.87	2.19
E5.2	Resource outflow	N	2.87	2.10
E5.3	Waste	N	3.12	2.68
Social				
S1	Own Workforce	Y	4.44	4.40
S1.1	Working conditions	Y	4.44	4.38
S1.2	Equal treatment and opportunity	Y	3.92	3.90

S1.3	Work-related rights	Y	4.41	4.40
S2	Workers in the value chain	Y	3.14	3.86
S2.1	Working conditions	N	1.79	2.10
S2.2	Equal treatment and opportunity	Y	3.09	3.76
S2.3	Work-related rights	Y	3.14	3.86
S3	Communities	Y	4.28	3.96
S3.1	Economic, social and cultural rights	Y	4.28	3.96
S3.2	Civil and political rights	N	3.42	3.12
S3.3	Rights of Indigenous people	N	1.89	1.68
S4	Customers	Y	5.00	4.72
S4.1	Data protection	Y	5.00	3.81
S4.2	Personal safety	Y	4.52	4.70
S4.3	Social inclusion	Y	4.89	4.72
Governance				
G1	Governance	Y	4.92	4.54
G1.1	Corporate culture	Y	4.92	4.52
G1.2	Protection of whistle-blowers	N	1.63	2.57
G1.3	Animal welfare	N	1.74	1.89
G1.4	Political engagement	Y	4.80	2.73
G1.5	Relationships with suppliers	N	3.53	3.48
G1.6	Corruption and bribery	Y	4.74	3.17

2. Kwalitatieve resultaten

Uit de commentaren op de antwoorden konden per materieel topic ook nog enkele algemene bezorgdheden worden gedestilleerd.

Klimaatverandering

- vdk bank heeft met haar hypothecaire leningen een belangrijk instrument in handen om de klimaatverandering tegen te gaan, door haar klanten de middelen te geven om te investeren in energiezuinige woningen.
- Om de positieve impact hiervan te maximaliseren, zijn er suggesties gedaan om zeker te zorgen voor toegang voor huishoudens met lagere inkomens, voor nog meer persoonlijke ondersteuning van klanten en voor een goede monitoring van de behaalde effecten door de genomen maatregelen.
- Een gerichte keuze voor klimaatvriendelijke beleggingen door vdk bank is van groot belang.
- Een actieve communicatie hierover is nodig.

Eigen werknemers

- Flexibiliteit, opleidingsmogelijkheden en een antidiscriminatiebeleid worden door alle stakeholders naar voor geschoven als duidelijke voorwaarden voor een positieve werkomgeving.
- Er heerst waardering bij de werknemers voor de eerlijke arbeidsomstandigheden, de correcte verloning en de opleidingsmogelijkheden. Er is zeker vraag naar effectieve en sterke vormingsprogramma's.

Werknemers in de waardeketen

- Er wordt ingeschat dat de ethische bankpraktijken van vdk bank een positieve sociale en ecologische impact op de waardeketen hebben.
- Zeker externe stakeholders geven aan dat dit wel goed moet gemonitord worden, en dat bij het selecteren en evalueren van projecten, partners en leveranciers heldere normen moeten gehanteerd worden.



Impact op gemeenschap

- De maatschappelijke betrokkenheid van vdk bank wordt sterk gewaardeerd. Het gaat over elementen als het stimuleren van financiële educatie, het ondersteunen van de lokale economie en het stimuleren van sociale verandering. Zowel interne als externe stakeholders stellen voor om deze betrokkenheid verder uit te breiden en de communicatie errond te verbeteren.
- De status van 'lokale bank' is een grote kans voor vdk bank. Het kan als hefboom dienen om haar merkimago verbeteren, klantenbinding bevorderen en een sleutelrol te spelen in de duurzame ontwikkeling van de lokale gemeenschap.
- Om ondervertegenwoordigde doelgroepen beter van dienst te zijn, moet er een bewuste strategie zijn op het vergroten van de toegankelijkheid van de bestaande producten.

Klanten

- Er is een duidelijke vraag naar een goede combinatie van gebruiksvriendelijke digitale platforms en persoonlijke, op vertrouwen gebaseerde diensten.
- Daarvoor mag door vdk bank nog meer ingezet worden op digitale diensten en toegewerkt worden naar een grotere reactiesnelheid op vragen van klanten.
- Dit moet hand in hand gaan met een persoonlijke service naar minder digitaal onderlegde klanten.
- De sociale identiteit van vdk bank vereist dat ook oudere klanten diensten op maat krijgen zodat bankieren ook voor hen vlot toegankelijk blijft.
- Iedereen is het erover eens dat de beveiliging van persoonlijke gegevens en de algehele IT-beveiliging cruciaal zijn voor het vertrouwen van klanten.

Goed bestuur

- De 'voorbeeldfunctie' van vdk bank als bedrijf is cruciaal, anders is er geen geloofwaardigheid.
- Dit veronderstelt duidelijke en ambitieuze regels, zowel in de interne compliance processen als in de contracten en samenwerkingen met leveranciers en partners.



Conclusie

De beoordeling van de stakeholders van vdk bank is uitgesproken.

Alle sociale topics zijn belangrijk voor vdk bank. De nadruk en focus op vdk bank als sociale bank mag dus volop uitgespeeld worden.

Voor het milieu wordt één thema duidelijk naar voor geschoven: klimaatverandering.

Goed bestuur is een must en evidentie om de maatschappelijke doelstellingen op een transparante en geloofwaardige wijze na te streven.

Het geeft vdk bank een heldere doelstelling om haar rapportering en bankpraktijk op die thema's nog verder uit te bouwen.