



Gedragscode Coöperatie Menzis

Geldend vanaf 1 januari 2024



Inhoudsopgave

<u>VOORWOORD</u>	<u>3</u>
<u>MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN COÖPERATIE MENZIS</u>	<u>4</u>
<u>ZO GAAN WE OM MET ONZE OMGEVING</u>	<u>6</u>
<u>DIT VERWACHTEN WE VAN ELKAAR</u>	<u>7</u>
<u>DIT DOEN WE ALS WERKGEVER</u>	<u>8</u>
<u>VERANTWOORDING EN NALEVING</u>	<u>10</u>

Voorwoord

Dit is de gedragscode van Coöperatie Menzis U.A. (hierna te noemen: Coöperatie Menzis)! We willen hiermee graag laten zien wie we zijn, hoe we met elkaar om gaan en waar we voor staan. Er zijn veel goede redenen om dat expliciet vast te leggen en er het gesprek met elkaar over aan te gaan.

Wat zijn dan die redenen?

De gedragscode geeft houvast als je met elkaar in gesprek gaat over gedrag, integriteit, normen en waarden. We willen dat dit bespreekbaar is tussen medewerkers onderling en tussen leidinggevenden en hun teams. We willen feedback geven, kritiek moet kunnen en moeilijke gesprekken over (on)aanvaardbaar gedrag moeten veilig gevoerd kunnen worden. Dat lukt beter als je met elkaar eerst een paar ankers uitgooit waarvan je allemaal weet: zo doen we dat dus bij Coöperatie Menzis.

Als Coöperatie Menzis zijn we aanspreekbaar op onze 3 kernwaarden: Resultaatgericht, Menselijk en Vooruitstrevend. Deze kernwaarden beschrijven waar we voor staan. We zoeken hierover onderling de scherpste op, om zo nog beter in staat te zijn onze strategische doelen te bereiken.

We zijn als Coöperatie Menzis uiteraard ook aanspreekbaar op het naleven van wet- en regelgeving en het waarmaken van het vertrouwen dat onze verzekerden en inwoners in de Menzis-zorgkantoorregio's mede daarom in ons stellen. Denk in dit verband aan hoe we de beschikking hebben over veel (en vaak gevoelige) gegevens van en over onze verzekerden en inwoners in de Menzis-zorgkantoorregio's. Daar horen we zuiver en integer mee om te gaan, en dat is essentieel voor het vertrouwen van onze verzekerden, en breder: de samenleving, in ons.

En er is wat mij betreft nog een heel belangrijke reden om deze gedragscode te hebben en dat is dat we in ons personeelsbeleid diversiteit en inclusiviteit willen bevorderen. Niet alleen omdat je op de hedendaagse arbeidsmarkt niet zonder kan, maar ook omdat we dat intrinsiek waardevol vinden. Dus is het belangrijk dat iedereen bij ons voor vol wordt aangezien en gelijk wordt behandeld, dat iedereen welkom is ongeacht etniciteit, geslacht, gender of waar we ook in van elkaar verschillen. En dat is niet alleen een waardevolle boodschap richting onszelf in de organisatie, maar ook naar buiten, naar verzekerden en naar eventuele toekomstige collega's.

Daar ligt nog wel een uitdaging, laten we daar ook eerlijk in zijn. Een gedragscode lijkt in eerste instantie intern gericht, op alle mensen die bij Coöperatie Menzis werken. Maar hoe geloofwaardig zijn we als organisatie als we ons intern anders voordoen dan extern? Waarden die we binnenshuis leidend laten zijn voor ons gedrag, zullen ook buitenshuis zichtbaar moeten zijn in hoe wij ons gedragen.

De gedragscode legt daarmee niet slechts vast wat we waardevol vinden, het is ook een opdracht aan onszelf om ernaar te handelen.

Namens de Directieraad,
Wouter Bos, CEO Coöperatie Menzis



Missie, visie en kernwaarden

Coöperatie Menzis

Strategie 2025

Coöperatie Menzis heeft een strategie richting 2025 uitgezet. Daarmee zetten we de volgende stap in de beweging naar een leefkrachtiger Nederland. Wij gaan hierin voorop door het verzekeren van duurzaam toegankelijke zorg, met meer inzet op preventie en het bieden van een scherpe premie voor onze verzekerden.

Samen staan we voor en zijn aanspreekbaar op de volgende drie kernwaarden: resultaatgericht, menselijk en vooruitstrevend. Het zijn waarden die we als medewerkers van Coöperatie Menzis bezitten en dagelijks in onze werkzaamheden laten zien. Deze waarden zorgen er mede voor dat we onze missie, visie en strategie kunnen realiseren.

In onderstaande figuur is de Strategie 2025 Coöperatie Menzis nader weergegeven, inclusief de vijf pijlers om onze visie te realiseren. De pijlers 1, 2 en 3 zien toe op de strategische doelen en 4 en 5 op de organisatiedoelen.



Gedrag, Cultuur en leiderschap

Een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle toekomst waarin Coöperatie Menzis snel kan blijven inspelen op externe ontwikkelingen, is een wendbare organisatie met wendbare medewerkers. Dit doen we onder andere door gerichte inzet op gedrag, cultuur en leiderschap. Met een compacte, krachtige set niet onderhandelbare gedragingen – beschreven in het Menzis Manifest en Leiderschapsmodel – maken wij het mogelijk om het gewenste gedrag op papier te doorleven en uit te voeren in de praktijk. Zo is Coöperatie Menzis een lerende organisatie waarin continu verbeteren en ontwikkelen gewoengoed is geworden.

Gedrag en Cultuur

Vanuit het doel om meer wendbaar te zijn hebben wij aan onze kernwaarden ‘resultaatgericht’, ‘menselijk’ en ‘vooruitstrevend’ een aantal concrete gedragingen gekoppeld om de wendbaarheid van onze organisatie en de medewerkers te blijven aanjagen:

- “Ik focus op klantwaarde, ben transparant en doe wat ik zeg”
- “Ik werk actief samen om het afgesproken resultaat te behalen”
- “Ik kijk met een open blik naar de wereld en durf kansen te pakken”

Leiderschap

Onze leidinggevenden geven het goede voorbeeld in gedrag en zijn aanspreekbaar op de te behalen resultaten. De leidinggevenden faciliteren en inspireren collega’s, dagen hen uit en geven steun. Het vertrekpunt hiervoor is voor iedere leidinggevende binnen Coöperatie Menzis hetzelfde, namelijk de vier R’en: Resultaat, Richting, Ruimte en Ruggensteun.

Aan deze basisprincipes zijn expliciete gedragingen gekoppeld die wij van onze leidinggevenden verwachten:

- Resultaat: “Ik ontwikkel visie, neem verantwoordelijkheid en inspireer mijn team om resultaat te behalen”
- Richting: “Om de strategische doelen te behalen stel ik kaders, inspireer en toon ik voorbeeldgedrag aan mijn team”
- Ruimte: “Ik moedig aan en coach mijn team(leden) om regie te nemen en zich te blijven ontwikkelen”
- Ruggensteun: “Ik vertrouw op de expertise in mijn team en ben er voor ze met onvoorwaardelijke steun en constructieve dialoog”

Zo gaan we om met onze omgeving

Zuiver zaken doen

Bij vertrouwen en integriteit hoort ook zuiver zakendoen. Daarom doen wij bij Coöperatie Menzis geen zaken met personen, instellingen of bedrijven waarvan wij weten dat zij handelen in strijd met de wet- of regelgeving of activiteiten verrichten die maatschappelijk onaanvaardbaar zijn.

Samen bouwen aan vertrouwen in het zorgstelsel

Vertrouwen en integriteit zijn twee belangrijke kernbegrippen voor het goed functioneren van het zorgstelsel. De verzekerden op de eerste plaats, maar verder ook iedereen die met ons als zorgverzekeraar te maken heeft, moeten er zeker van zijn dat de sector integer opereert en te vertrouwen is. Vanzelfsprekend sluiten wij ons aan en handelen wij naar de afspraken die gelden voor alle zorgverzekeraars in Nederland, zoals vastgelegd in de Gedragscodes - Zorgverzekeraars Nederland (zn.nl).

Duurzaamheidsbeleid

Bij Coöperatie Menzis nemen we onze verantwoordelijkheid als het gaat om duurzaamheid. Dit doen we door met ons beleid en onze activiteiten maatschappij en milieu minder te belasten, en gezondheid en welzijn verder te stimuleren. Wij zijn een coöperatie, en solidariteit tussen onze verzekerden is ons vertrekpunt. Het betekent dat we met elkaar voor elkaar zorgen. Voor de generaties nu én later. Vanzelfsprekend dus dat we ook onze schouders zetten onder verduurzaming.

We doen dit aan de hand van 9 thema's: Klimaatverandering, Circulair materiaalgebruik en afval, Vervuiling en water, Vitaliteit, Gezondheid en welzijn van medewerkers, Klantbeleving en toegang tot informatie, Toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg, Ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie en Integriteit en bedrijfsethiek. Hiermee spannen we ons in voor 3 van de Sustainable Development Goals (SDG's), de duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. Dit zijn: Goede gezondheid en welzijn (SDG 3), Geen armoede (SDG 1) en Klimaatactie (SDG 13). Hoe we duurzaamheid concreet invullen is te vinden op <https://www.menzis.nl/over-menzis/over-de-cooperatie-menzis/duurzaamheid>

Beleggingsbeleid

Als Coöperatie Menzis beleggen we een deel van onze financiële reserves. Door het beleggen van het vermogen maakt Coöperatie Menzis impact op mens, milieu en maatschappij. Wij beleggen op een maatschappelijk verantwoorde manier en altijd binnen de risicohouding die wij daarvoor hebben vastgesteld. Met de opbrengsten van onze beleggingen willen we op de langere termijn bijdragen aan een beheersbare zorgpremie.

Duurzaamheid voorop

Het uitgangspunt voor al onze investeringen is dat we een negatieve invloed op milieu, sociale omstandigheden en ondernemingsbestuur (ESG) zo veel mogelijk voorkomen, beperken of herstellen. Ook met onze beleggingsportefeuille leveren wij een positieve bijdrage aan de duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. Zo is ons Beleid duurzaam beleggen in lijn met ons Beleid duurzaamheid.

Dit verwachten we van elkaar

Vertrouwen is de grond van ons bestaan

Van onze medewerkers verwachten we een integere manier van werken en respect voor elkaar. Door onze kernwaarden in de praktijk te brengen laten we, intrinsiek gemotiveerd, zien dat we een integere en betrouwbare organisatie willen zijn.

Werken bij Coöperatie Menzis betekent dat je transparant, open en eerlijk bent. Naar onze verzekerden én als medewerkers onderling. We doen ons werk met een open blik en op basis van gelijkwaardigheid, met oog en waardering voor de ander. Binnen onze organisatie is er geen ruimte voor ongewenste omgangsvormen. Vanzelfsprekend handelen we niet in strijd met wet- en regelgeving. Belangenverstengeling willen we voorkomen. Daarom hebben we afspraken over het aanvaarden van nevenfuncties en geschenken. Op elk moment en op elke plaats houden we rekening met de belangen van Coöperatie Menzis en haar verzekerden en schaden deze niet.

We spreken elkaar aan op gedrag. Zo bevorderen we het onderlinge wederzijds vertrouwen en het vertrouwen van onze verzekerden en zakelijke relaties.

Vertrouwelijke informatie is bij ons in veilige handen

Verzekerden, medewerkers en andere betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat hun persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie bij ons in veilige handen zijn. Al onze medewerkers zijn (mede-) verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van deze gegevens, ongeacht de plek waar zij hun werkzaamheden uitvoeren, overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere voor privacy relevante wet- en regelgeving. We nemen hierbij de regels en voorschriften uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars (Zn.nl) in acht.

Het belang van de klant staat altijd voorop

Voor Coöperatie Menzis is een integere bedrijfsvoering van cruciaal belang. Wij willen voorkomen dat medewerkers door niet integer handelen materiële of immateriële schade (bijvoorbeeld imagoschade) veroorzaken. Pre-employment screening en in-employment screening helpen om een onderbouwde beoordeling te krijgen van de integriteit van personen die bij ons werken.

Eenmaal in dienst wordt door een brede groep functionarissen binnen onze organisatie formeel invulling gegeven aan het begrip Klantbelang centraal (vanuit de Wet op het financieel toezicht) door het uitspreken van de eed of belofte. Hiermee spreken we uit dat we ons (ten volle) bewust zijn van de gedragsregels die ons persoonlijk aangaan en ervan doordrongen zijn dat werken in de financiële sector maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee brengt.



Dit doen we als werkgever

Goed werkgeverschap

We hechten er waarde aan dat onze medewerkers inhoudelijk uitdagend werk kunnen verrichten met voldoende mogelijkheid tot eigen regie, dat er aandacht en ruimte is voor een goede werk-privébalans en dat onze medewerkers een marktconforme beloning ontvangen. Daarbij vinden we het belangrijk dat iedere collega zich prettig voelt, plezier in het werk heeft en respectvol met anderen omgaat.

Het versterken van de leefkracht van alle medewerkers is hierbij een belangrijk onderdeel. Wij willen onze medewerkers zoveel mogelijk ondersteuning bieden om op basis van eigen regie hun vitaliteit, gezondheid en inzetbaarheid te versterken. Op deze manier kan iedereen met plezier bij Coöperatie Menzis werken.

Door te investeren in de ontwikkeling en wendbaarheid van onze medewerkers proberen we boventaligheid zo veel mogelijk te voorkomen. Voor die gevallen waarin toch boventaligheid ontstaat, hebben we in ons Sociaal Plan goede voorzieningen getroffen, waaronder een mobiliteitscentrum waarin de focus op begeleiding van werk naar werk ligt.

Diversiteit en inclusie

Als organisatie en werkgever herkennen, erkennen en benutten we ieders talent. Vanuit de overtuiging dat we samen tot betere resultaten en samenwerking komen. We zoeken de kracht in de overeenkomsten én in de verschillen, met alle ongemakkelijkheden die er soms bij komen kijken. Iedereen moet zichzelf bij ons kunnen zijn. Ongeacht ras, etnische achtergrond, nationaliteit, leeftijd, religie, geslacht, seksuele geaardheid of handicap. Wij zijn samen verantwoordelijk voor een veilige (werk)omgeving in deze.

Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen en zodoende breed inzetbaar zijn binnen Coöperatie Menzis, of eventueel daarbuiten. Om die reden zijn er uitgebreide mogelijkheden voor loopbaanbegeleiding en het, vaak ook door ons vergoed, volgen van een opleiding voor al onze medewerkers.

Op doorlopende basis bieden we onze medewerkers gerichte leerinterventies om zich te ontwikkelen en organiseren we evenementen, die gericht zijn op het verkrijgen van vaardigheden, inzichten en meer leefkracht. Zo investeren we in de toekomst van onze medewerkers én van onze organisatie.

Aandacht voor gezond en veilig werken

Al onze medewerkers moeten gezond en veilig kunnen werken. Daarom zorgen we voor zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden. De manier waarop wij uitvoering geven aan de wettelijke verplichtingen en het versterken van leefkracht is van toepassing op alle medewerkers en alle werkplekken (zowel thuis als op de kantoorlocaties). We verwachten van onze medewerkers dat ze alert zijn op eventuele onveilige situaties, aandacht hebben voor hun eigen leefkracht (in brede zin) en ook qua omgangsvormen en gedrag de veiligheid en gezondheid in de organisatie hoog in het vaandel hebben.

Actief tegen agressie en bedreiging

Wij tolereren geen enkele vorm van agressie of bedreiging tegen onze medewerkers. Daarom nemen we (preventieve) maatregelen om medewerkers te beschermen. Als een medewerker toch met agressie te maken krijgt, dan ondersteunen we het slachtoffer zo goed mogelijk.

Verantwoording en naleving

De gedragscode geldt voor iedereen die werkzaam is voor of bij Coöperatie Menzis (ten behoeve van het verzekeringsbedrijf en/of het zorgkantoor). We brengen de gedragscode onder de aandacht van de medewerkers door middel van awarenessprogramma's en door verplicht gestelde permanente educatie.

Naleving

De Raad van Bestuur (hierna RvB) van Coöperatie Menzis ziet toe op naleving van de gedragscode en stimuleert, onder andere door voorbeeldgedrag, medewerkers om invulling te geven aan de uitgangspunten in dit document. Daarnaast doen we een beroep op de verantwoordelijkheid van iedere medewerker voor het onderling stimuleren van en toezicht houden op de naleving van de gedragscode.

Niet integer gedrag wordt binnen onze organisatie niet getolereerd. Als een collega zich niet houdt aan de regels en het vertrouwen van verzekerden, collega's of andere betrokkenen schaadt dan volgen er sancties. Per situatie wordt beoordeeld wat een passende sanctie is.

Relatie met andere beleidsdocumenten, regelingen en protocollen

Coöperatie Menzis kent verschillende beleidsdocumenten, regelingen en protocollen. De teksten hiervan zijn niet integraal opgenomen in de gedragscode, maar zijn wel onlosmakelijk verbonden met de gedragscode. Deze zijn voor onze medewerkers toegankelijk via intranet.

Wijzigingen en publicatie

We kunnen de gedragscode op elk moment wijzigen of intrekken als nieuwe wetten, regelingen, codes en/of omstandigheden daarom vragen.

De gedragscode wordt gepubliceerd op de website van Coöperatie Menzis. Op intranet wordt voor de medewerkers de gedragscode met een uitwerking voor de dagelijkse praktijk en de regelingen die bij het integriteitsbeleid horen gepubliceerd.

Inwerkingtreding

De gedragscode treedt inwerking op 1 januari 2024.