



Gedragcode voor persoonlijke integriteit

Menzis

Menzis vindt integriteit een onmisbare eigenschap om haar klanten optimaal van dienst te kunnen zijn. Daarom verwachten we van alle medewerkers dat zij integer zijn. Dat betekent eerlijk, open, betrouwbaar en betrokken bij de samenleving, bij Menzis en bij haar klanten. Met onze integere manier van werken bereiken we dat we onze goede naam en het vertrouwen van onze klanten behouden en het voortbestaan van Menzis niet in gevaar brengen.

Hoe je integriteit in de dagelijkse praktijk brengt, is beschreven in het Menzis integriteitsbeleid: 'Gedragcode voor persoonlijke integriteit' en de bijbehorende regelingen.

Naam document: Gedragcode voor persoonlijke integriteit

Datum: 28 September 2021

Auteur: Adriëne Bastiaansen, senior Compliance officer

Classificatie: Beleid

Versie	Datum	Naam	Datum akkoord
7.0	28/9/2021	Mark Buiting manager Risk & Compliance	4/10/2021 DR

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Positionering beleidsdocument	3
1.2. Definities	4
2. Doel en wettelijk kader.....	5
2.1. Doel beleidsdocument	5
2.2. Wettelijk kader	5
3. Beleidsdocument	6
3.1. Kernpunten	6
4. Organisatie	10
4.1 Klachtenprocedure en sancties.....	10
4.2 Taken en verantwoordelijkheden (1 ^e , 2 ^e en 3 ^e lijn).....	11
5. Vaststelling en herziening	13

1. *Inleiding*

1.1. Positionering beleidsdocument

Ieder mens is er één. Met deze gedachte behartigt Menzis de belangen van haar 2,2 miljoen klanten. Zij mogen er van uit gaan dat wij dat goed doen en dat wij hun vertrouwen niet beschamen. Wij kunnen hier alleen aan voldoen, wanneer Menzis als organisatie en jij als medewerker integer zijn. Daarom begint de Menzis' manier van werken met integer gedrag!

Ons handelen en waar wij voor staan, is weergegeven in onze kernwaarden: Menselijk, Voor elkaar en Daadkrachtig.

- Menselijk
Deze kernwaarde hoort al sinds jaar en dag bij Menzis en komt ook terug in onze naam. De mens staat bij ons centraal.
- Voor elkaar
Deze kernwaarde staat voor het coöperatieve gedachtegoed en de wederkerigheid daarin. We doen het samen en voor elkaar. Bovendien is het bij Menzis 'voor elkaar', in de zin van goed geregeld.
- Daadkrachtig
Deze kernwaarde staat voor een resultaatgerichte en daadkrachtige aanpak.

We maken deze kernwaarden in de praktijk waar door integer te handelen. Hoe we dit samen doen, staat in dit beleidsdocument: Gedragscode voor persoonlijke integriteit.

Voor wie geldt deze gedragscode?

Deze Gedragscode voor persoonlijke integriteit en de bijbehorende regelingen gelden voor alle mensen die werkzaam zijn voor juridische entiteiten die onderdeel uitmaken van de Menzis groep (met als groepshoofd Coöperatie Menzis U.A.):

- leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen;
- directie;
- leidinggevendenden;
- alle andere vaste en tijdelijke medewerkers die een arbeidsovereenkomst met Menzis hebben;
- alle tijdelijke medewerkers die geen arbeidsovereenkomst met Menzis hebben, zoals uitzendkrachten en gedetacheerden;
- stagiaires;
- medewerkers van andere organisaties die in opdracht van Menzis werken.

Dus voor alle medewerkers die bij Menzis werken.

1.2. Definities

Wat is integriteit?

Integer zijn betekent dat je eerlijk, open en betrouwbaar bent. Je hebt geen verborgen agenda; je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. Je gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens en met eigendommen van anderen. Je houdt je aan de regels en handelt vanuit het belang van de klanten en de organisatie en je laat je niet beïnvloeden door persoonlijke belangen.

Waarom is integriteit belangrijk?

Menzis heeft een goede naam in de verzekeringsbranche en bij onze klanten. Die is mede ontstaan door onze intrinsieke motivatie een integere en betrouwbare organisatie te willen zijn. Vanuit het diepst van ons bestaan handelen we adequaat, zorgvuldig en volgens de geldende regels van Menzis en de wet.

Integer zijn zit in Menzis' aard en dus ook in die van haar medewerkers. Met een integere manier van werken:

- behouden we onze goede naam;
- zijn we het vertrouwen van onze klant waard;
- komt het voortbestaan van Menzis niet in gevaar.

Gedragscode en bijbehorende regelingen

In deze Gedragscode staan de kernpunten voor persoonlijke integriteit. Voor de volgende onderwerpen is een aparte regeling opgesteld:

1. Regeling geschenken en uitnodigingen;
2. Regeling nevenfuncties en nevenwerkzaamheden;
- 3a Regeling incidenten integere bedrijfsvoering;
- 3b Regeling gericht controleren van informatiesystemen door manager
4. Regeling klokkenluiders;
5. Regeling computergebruik;
6. Regeling pre-employment screening;
7. Regeling agressie, bedreiging en aangifte;
8. Regeling beluisteren, bekijken, opnemen en registreren van klantcontact;
9. Regeling ongewenste omgangsvormen.
10. Regeling eed of belofte

Deze regelingen staan op de [Menzis intranet](#) site en horen bij de Gedragscode persoonlijke integriteit.

2. Doel en wettelijk kader

2.1. Doel beleidsdocument

De Gedragscode voor persoonlijke integriteit is bedoeld om medewerkers en leidinggevendenden concrete handvatten te geven om integer te zijn, zowel in de werksituatie als in de combinatie tussen werk en privé. In 2021 zijn we over gegaan naar het hybride werken. Bij persoonlijke integriteit gaat het dus om alle activiteiten die je onder werktijd maar soms ook in je privé-tijd onderneemt, of dit op kantoor is, in de thuiswerkomgeving of elders.

Het is belangrijk dat je de inhoud van de gedragscode kent en je eraan houdt. Menzis brengt de gedragscode onder de aandacht van de medewerkers door middel van een bewustwordings- (awareness) programma. Leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor het stimuleren van en toezicht houden op de naleving.

De gedragscode bestaat uit de volgende kernpunten:

1. je bent transparant naar klanten, zakelijke relaties en naar elkaar;
2. je voorkomt dat Menzis betrokken raakt bij illegale of maatschappelijk onaanvaardbare activiteiten;
3. je gaat correct om met apparatuur en vertrouwelijke informatie;
4. je vermijdt situaties en contacten die kunnen leiden tot (de schijn van) belangenverstremgeling;
5. je behandelt iedereen gelijk en voorkomt ongewenste omgangsvormen.

2.2. Wettelijk kader

Regelgeving	Relevante art.	Toelichting
Wet op het financieel toezicht (Wft)	Artikel 3:10	Adequaat beleid dat een integer en beheerste bedrijfsvoering waarborgt
Wettelijk kader Wlz en besluit langdurige zorg	Artikel 4.1.1 en 4.1.2	Toetsing eisen Wlz-uitvoerderschap

3. *Beleidsdocument*

3.1. Kernpunten

3.1.1 Medewerkers zijn transparant naar klanten, zakelijke relaties en naar elkaar

Met transparantie bedoelen we dat een medewerker open en eerlijk is naar klanten, zakelijke relaties en naar andere medewerkers van Menzis ('zegt wat hij doet en doet wat hij zegt'). We communiceren duidelijk en begrijpelijk, zodat klanten, relaties en andere medewerkers weten waar we voor staan. Zij mogen ons daarop aanspreken. Menzis verwacht hetzelfde van klanten en zakelijke relaties.

Zo leggen we de basis voor wederzijds vertrouwen. Klanten vertrouwen erop dat Menzis haar afspraken nakomt en Menzis vertrouwt erop dat klanten hun afspraken nakomen.

Handel als integere medewerker op een transparante manier:

- benader klanten en elkaar op een vriendelijke wijze en met betrokkenheid;
- informeer klanten in heldere taal over onze producten, diensten en beleidskeuzes;
- wees alert op wat klanten willen en welk doel ze voor ogen hebben;
- verricht geen financiële of administratieve handelingen en geef geen adviezen die in strijd zijn met wet- en regelgeving, interne procedures of voorschriften;
- ga alleen verplichtingen aan namens Menzis, haar klanten en haar relaties als je daartoe uitdrukkelijk bevoegd bent;
- ga zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens en andere niet-publieke informatie over Menzis en haar klanten.

3.1.2 Medewerkers voorkomen dat Menzis betrokken raakt bij illegale of maatschappelijk onaanvaardbare activiteiten

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

Ook niet integer handelen in je privésituatie kan effect hebben op Menzis en op Menzis afstralen. Voorkom daarom dat Menzis in opspraak raakt en vermijd activiteiten die illegaal of maatschappelijk onaanvaardbaar zijn.

Heb je twijfels over de integriteit van personen, instellingen en/of bedrijven? Bespreek dat dan met je leidinggevende en/of de compliance officer.

3.1.3 Medewerkers gaan correct om met vertrouwelijke informatie en apparatuur

Vertrouwelijke informatie

Klanten, medewerkers en andere betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat hun persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie bij Menzis in veilige handen zijn. Als medewerker ben je medeverantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van deze gegevens. Menzis heeft beleid dat de privacy borgt.

De belangrijkste gedragsregels uit dit beleid zijn:

- Bewaar vertrouwelijke informatie (zowel elektronisch als op papier) beveiligd, want deze informatie mag niet toegankelijk zijn voor externen of voor Menzis medewerkers, die de informatie niet voor hun werk nodig hebben.
- Geef vertrouwelijke informatie alleen door aan derden als het privacybeleid van Menzis dat toestaat.
- Geef of vraag alleen informatie aan collega's als dat nodig is voor de uitoefening van je functie, het zogenaamde 'need-to-know-principe'.
- Gebruik nooit vertrouwelijke informatie (bijvoorbeeld persoonsgegevens uit het klantenbestand) voor privégebruik.
- Voorkom dat vertrouwelijke gegevens en andere niet-publieke informatie over Menzis en/of haar klanten of relaties openbaar wordt.
- Zoek en deel alleen informatie over collega's, oud-collega's en bekende personen als dat nodig is voor de uitoefening van je functie en als dit past binnen de grenzen van het privacy beleid.
- Behandel informatie over familieleden, burens, vrienden nooit zelf, ook al hoort dat bij je functie, maar vraag een collega dit over te nemen.

Meer informatie over het omgaan met vertrouwelijk informatie kun je vinden op de [themapagina Privacy](#) op intranet.

Apparatuur, software en gegevensverzameling

Als betrokken en integere medewerker ga je zorgvuldig om met de middelen die Menzis je geeft om je werk te kunnen doen. Denk hierbij aan computers en laptops, printers, kantoormeubilair, telefoons, etc. Een zorgvuldige omgang betekent onder meer:

- installeer of onderhoud zelf geen apparatuur van Menzis, tenzij je daarvoor geautoriseerd bent;
- op apparatuur van Menzis mag alleen software geïnstalleerd worden, die Menzis goedkeurt;
- als je problemen hebt met apparatuur of software van Menzis, neem dan contact op met de IV Servicedesk;
- koppeling van apparatuur aan informatievoorziening en opslag en transport van gegevens mogen alleen met apparatuur en middelen die Menzis goedkeurt;
- kopiëren en downloaden van gegevens van derden mag alleen als er geen auteursrecht of copyright geldt en alleen als dat nodig is voor de uitoefening van je functie;

- downloaden en installeren van software van derden is niet toegestaan, behalve als in de gebruiksovereenkomst van een apparaat hierover richtlijnen zijn opgenomen en nodig is voor de uitoefening van je functie. De richtlijnen worden bij uitgifte van het apparaat kenbaar gemaakt;
- zwakke plekken in de beveiliging van apparatuur, software of gegevensverzameling meld je bij je leidinggevende en een computervirus of andere schadelijke software meld je direct bij de IV Servicedesk;
- apparatuur, gegevens en software van Menzis mag je alleen verwijderen in uitzonderingssituaties en alleen als je leidinggevende daarvoor toestemming geeft;
- het gebruik van apparatuur en behandelen van gegevens in openbare ruimtes (zoals hotels, restaurants en openbaar vervoer) of met gebruik van onbeveiligde internetverbindingen brengt specifieke risico's met zich mee. Behandel of bespreek daar dus geen vertrouwelijke en andere niet-publieke informatie en maak met je apparatuur dus nooit gebruik van een onbeveiligde internetverbinding.

Bij twijfel, bespreek dat dan met je leidinggevende. Meer informatie over apparatuur, software en gegevensverzameling kun je vinden in de Regeling computergebruik. Hierin vind je ook informatie over het gebruik van internet en social media.

Clean desk

Met een 'clean desk' voorkom je dat gevoelige informatie op straat komt te liggen, zorg je voor een schone, veilige werkplek en draag je bij aan flexibel werken. Volg hierbij ook de richtlijnen op die zijn opgesteld voor het thuiswerken (Hybride werken). Zie hiervoor de [themapagina's op intranet](#): Zo werken we nu op kantoor en Zo werken we (gezond) thuis.

Klant- en bedrijfsinformatie beschermen

Documenten (digitaal en papier) kunnen waardevolle klant- en bedrijfsinformatie bevatten. Denk hierbij aan klantendossiers, declaraties, personeelsdossiers, beleidsstukken en verslagen van de Raad van Bestuur. Daarom mag je gevoelige informatie nooit onbeheerd achterlaten op bureaus (zowel op locatie als in de privé-situatie), in vergaderruimtes, bij, printers en kopieerapparaten of in postbakken en prullenbakken. Zorg er ook voor dat:

- whiteboards en flip-overs geen gevoelige informatie bevatten;
- je voor oud papier de afgesloten papiercontainers gebruikt;
- je na de laatste postronde geen ongesloten post in de postvakken laat liggen;
- je vertrouwelijke informatie in een gesloten enveloppe doet.

Schone, veilige werkplek

- De schoonmaakdienst maakt bureaus, tafels, kasten en pc's schoon. Dat draagt bij aan een hygiënische werkplek. Zorg daarom dat na je werktijd het bureau leeg is. Apparatuur die bij de werkplek hoort, blijft liggen (zoals vaste telefoon en computer voor zover van toepassing).
- Voor een veilige werkomgeving houd je deze opgeruimd en laat je geen dozen staan op vloer, kast of vensterbanken. Deze kunnen zorgen voor brandgevaar en vormen obstakels voor jou en anderen bij een ontruiming.

- Om het risico van diefstal en vermissing te beperken, is het verstandig persoonlijke eigendommen niet onbeheerd achter te laten. Berg waardevolle zaken op in een kluisje en/ of sluit kasten af, ook tijdens pauzes. Menzis is niet aansprakelijk voor het verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

Flexibel werkplekgebruik

Flexibel werkplekgebruik betekent dat meerdere medewerkers op verschillende momenten dezelfde werkplek gebruiken. Zorg daarom dat na jouw werktijd op de flexibele werkplek het bureau is opgeruimd en dat je eigen spullen zijn opgeborgen. Dat geeft ruimte voor de schoonmaakdienst voor het reinigen van het bureau en voor je collega, die na jou de werkplek gebruikt.

3.1.4 Medewerkers vermijden situaties en contacten die kunnen leiden tot (de schijn van) belangenverstrengeling

Menzis verwacht professioneel en integer gedrag van haar medewerkers bij zakelijke contacten met bijvoorbeeld collega's en andere relaties, zowel tijdens als buiten werktijd. Daarom:

- Ga geen (maatschappelijke) functies of werkzaamheden aan naast je functie bij Menzis, als die (schijnbaar) in strijd kunnen zijn met de belangen van Menzis en/of haar verzekerden.
- Neem geen geschenken, uitnodigingen en andere zaken van waarde aan, als daardoor de indruk kan ontstaan of ontstaat dat je een steekpenning krijgt of een tegenprestatie moet leveren.

Meer informatie over nevenfuncties en nevenactiviteiten kun je vinden in de Menzis Regeling nevenfuncties en nevenwerkzaamheden. Deze staat op de [themapagina integriteit](#) op intranet.

Houd zakelijk en privé gescheiden en neem als medewerker van Menzis geen (financiële) privé zaken in behandeling van jezelf, van echtgenoten, partners of bloed- en aanverwanten of van anderen met wie je een (vriendschappelijke) relatie hebt.

Meer informatie over het aannemen en aanbieden van geschenken of uitnodigingen staat in de Regeling geschenken en uitnodigingen. Ook deze staat op de [themapagina integriteit](#) op intranet.

3.1.5 Medewerkers behandelen iedereen gelijk en voorkomen ongewenste omgangsvormen

Menzis biedt een veilige werkomgeving aan haar medewerkers. Hierin is geen ruimte voor ongewenste omgangsvormen. Zo behandelen we gelijke gevallen gelijk (non-discriminatie) en onthouden we ons van machtsmisbruik of seksuele intimidatie. We werken op een respectvolle manier samen binnen en buiten de Menzis organisatie. Dat wil zeggen: open en gelijkwaardig, met oog en waardering voor de ander, ongeacht haar/ zijn cultuur, geloof, ras, gezondheid, leeftijd, nationaliteit, sekse en/of seksuele voorkeur.

In 2021 is het statement in het kader van diversiteit en inclusiviteit geformuleerd. Dit statement sluit naadloos aan bij dit kernpunt:

Statement diversiteit en inclusiviteit:

Wij kijken bewust actief naar wat je kunt. Bij Menzis herkennen, erkennen en benutten we ieders talent. We zoeken de kracht in de overeenkomsten en de verschillen, met alle ongemakkelijkheden die er soms bij komen kijken. Iedereen moet zichzelf kunnen zijn. Wij zijn samen verantwoordelijk voor een veilige omgeving. De dialoog is de basis voor actie.

Zie ook de [themapagina Diversiteit](#).

Als je een klacht indient of ongewenst gedrag bespreekbaar wilt maken, dan mag dat geen nadelige gevolgen voor je hebben. Als je vragen hebt over de omgangsvormen binnen Menzis, dan kan je terecht bij je leidinggevende of bij één van de Menzis vertrouwenspersonen. Wie dit zijn en hoe je hen kan bereiken, staat op [themapagina Vertrouwenspersonen](#) op intranet.

4. Organisatie

4.1 Klachtenprocedure en sancties

Klachtenprocedure

Merk je dat iemand zich niet aan de gedragscode houdt, dan kun je dat melden aan je leidinggevende of aan de compliance officer.

Wil je (een vermoeden van) een overtreding melden van de regels die voortvloeien uit deze Gedragscode? Bespreek dit dan met je direct leidinggevende.

Wanneer je vindt dat je wordt benadeeld door de regels die voortvloeien uit deze Gedragscode, dan kun je dit melden bij je direct leidinggevende. Vervolgens kun je, als je dat wil, bezwaar en toelichting daarop schriftelijk indienen bij de directeur van je cluster. Deze vraagt advies bij de compliance officer en neemt dan een besluit. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Sancties

Menzis neemt passende maatregelen tegen medewerkers die de Gedragscode voor persoonlijke integriteit niet naleven. Voorbeelden van deze maatregelen zijn:

- waarschuwing met aantekening in het personeelsdossier;
- overplaatsing, ontheffing uit de functie of enig andere disciplinaire straf;
- ontslag (op staande voet) al dan niet voorafgegaan door schorsing of op-non-actiefstelling;
- royement van bij Menzis lopende verzekeringen;
- opname in het interne Incidentenregister;
- melding bij het Fraudeloket Verbond van Verzekeraars;
- plaatsing in EVR, externe systemen inzichtelijk voor alle verzekeraars;
- aangifte bij justitie / politie of FIOD – ECD; Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst – Economische Controle Dienst;
- verhalen van kosten en vorderingen.

4.2 Taken en verantwoordelijkheden (1^e, 2^e en 3^e lijn)

Compliance (2^e lijn) evalueert de Gedragscode voor persoonlijke integriteit jaarlijks met de 1^e lijn en past deze indien nodig aan. Risk (2^e lijn) reviewt deze aanpassingen. Interne Audit (3^e lijn) voert jaarlijks een audit uit op Integriteit (Systematische Integriteit Risico Analyse = SIRA)

Documenthistorie

versie	datum	Auteur:	notitie	Vervaldatum
	12-09-2011		vaststelling raad van bestuur	
1.0	13-03-2014		concept	
2.1	11-03-2015	Said Benjadi	actualisering 2015	
2.2	15-09-2015		Actualisering n.a.v. opmerkingen P&O	
3.0	28-09-2015		vaststelling raad van bestuur	
3.1	19-04-2017	Said Benjadi	Actualisering 2017	
4.0	12-06-2017		vaststelling raad van bestuur	
4.1 en 4.2	02-09-2019	Adriënne Bastiaansen compliance officer	Actualisering 2019 -gebruik van eenduidige terminologie concernstrategie (Beleid voor beleid/ RACI) -toevoeging in tekst (pag. 3) Regeling gericht controleren van informatiesystemen door manager -Hyperlinken verwijderd i.v.m. nieuw intranet	

			-kluisje toegevoegd (pag. 5) i.v.m. nieuwe werkomgeving -wijziging naam Regeling incidenten in Regeling incidenten integrale bedrijfsvoering	
5.0	18-10-2019	Adriënne Bastiaansen	Definitief na akkoord in DR	1 oktober 2020
5.3	27-10-2020	Adriënne Bastiaansen	Omzetting naar format beleidsdocumentatie en actualisering Q3 2020: -verwijzing naar Wlz opgenomen in wettelijk kader -verwijzingen naar intranet -verwijzing naar maatregelen die getroffen zijn door de Coronacrisis. -herinrichting GRC: naamswijziging GRC Office naar Risk & Compliance en aanpassing RACI i.v.m. wijziging sleutelfunctionaris	
6.0	7-12-2020	DR	Definitief na akkoord in DR	31 december 2021
7.0	4-10-2021	DR	Actualisatie, geen beleidswijzigingen. n.a.v. DR: -Bij 2.1 Hybride werken toegevoegd. Bij 3.1.5 -Statement diversiteit en inclusiviteit toegevoegd	31 oktober 2022

5. Vaststelling en herziening

Vaststelling door (*Accountable*): Raad van Bestuur (Directieraad)

Eigenaarschap/Beslissingsbevoegdheid (*Responsible*): Afdeling Risk & Compliance

Review (*Consulted*):

Afdeling: Risk & Compliance

Naam: Joost Burger

Functie: Expert Risk controller

Beheer/Informeren (*Informed*):

Afdeling: Risk & Compliance

Naam: Mark Buiting

Functie: manager Risk & Compliance