



Duurzaamheidsverslag 2023

Coöperatie Menzis

Inhoud

Voorwoord Raad van Bestuur	3
Algemeen	4
Inleiding	4
Governance	4
Organogram 2023	6
Three lines of defence	7
Rapportage	8
Bedrijfsmodel	8
Waardecreatiemodel	9
Stakeholders	11
Materialiteitsanalyse	11
Klimaatverandering	12
Beleggingen	12
Niet-zorg gerelateerde inkoop	15
Bedrijfsvoering	16
Verduurzaming van de zorginkoop	21
Klimaatverandering in de zorginkoop	23
Vervuiling van water	25
Circulair materiaalgebruik en afval	27
Vitaliteit, gezondheid en welzijn medewerkers	29
Klantbeleving en toegang tot informatie	36
Toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg	40
Ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie	43
Integriteit en bedrijfsethiek	46
Rapportage criteria	49

Voorwoord Raad van Bestuur

Dit is het duurzaamheidsverslag van Coöperatie Menzis. Een verslag waarin we verantwoording afleggen over hoe we omgaan met onze verantwoordelijkheden inzake E(nvironment), S(ocial) en G(governance). We doen dat vanuit de overtuiging dat we een verantwoordelijkheid hebben, die verder gaat dan dat we ‘moeten’ rapporteren. Als zorgverzekeraar en uitvoerder van drie zorgkantoren zijn we werkzaam in de verzekeringssector en nauw verbonden met de zorgsector. Daarmee hebben we invloed op de gezondheid van onze leden en inwoners van onze zorgkantorregio's. Onze activiteiten als zorgverzekeraar in Nederland raken onze omgeving en de maatschappij. Daar zijn we ons van bewust van en daarom willen we daar werk van maken. Niet omdat het moet, maar omdat we dat onze verantwoordelijkheid vinden.

Makkelijk is het niet. Maar belangrijk, urgent en lonend is het wel. Onze collega's willen een betere wereld achterlaten voor de volgende generatie. Zij willen ook dat iedereen zich veilig en thuis kan voelen binnen Coöperatie Menzis. Ook vinden onze collega's het belangrijk om transparant te zijn en verantwoording af te leggen. Hoe ingewikkeld en onbekend soms ook, we willen allemaal graag onze bijdrage leveren.

Zoals zoveel anderen bevinden we ons ook in dit opzicht op een steile leercurve. We hebben een materialiteits-analyse uitgevoerd en onze relevante duurzaamheidsthema's geïdentificeerd. Door middel van deze analyse kunnen we gerichte doelstellingen formuleren en onderzoeken hoe we deze kunnen realiseren. In de zorgketen zien we dwarsverbanden: hoe we van invloed zijn op hun ecologische voetafdruk en zij op de onze. We komen nieuwe dilemma's en uitdagingen tegen en proberen daar antwoorden op te vinden zonder dat we in oeverloze verantwoordingsbureaucratie verzanden. Duurzaamheid integreren we in onze strategie, in lijnverantwoordelijkheden en in governance. Daarbij merken we meteen hoeveel we nog van elkaar te leren hebben.

We beschikken over een groot potentieel aan motivatie, energie en initiatieven, en dat hebben we allemaal nodig. In dit verslag leest u hoe we op die weg met elkaar weer de nodige stappen hebben gezet in 2023 en hoe we ook in 2024 daar weer enthousiast en gemotiveerd mee verder zullen gaan!

Namens de Raad van Bestuur Coöperatie Menzis,

Drs. W.J. Bos, CEO

Drs. H.J. Sloots AAG, CFRO

De KPI's die in scope zijn van de limited assurance werkzaamheden zijn aangeduid met een sterretje ()*

Algemeen

Inleiding

Vanaf boekjaar 2024 zullen we in lijn met de Corporate Sustainable Disclosure Requirement (CSRD) moeten rapporteren in ons jaarverslag. Vooruitlopend hierop stellen we voor 2023 een separaat duurzaamheidsverslag op waarin we rapporteren over onze materiele thema's. De materiele thema's waarover word gerapporteerd komen uit de dubbele materialiteitanalyse die we in 2023 hebben opgesteld.

Het duurzaamheidsverslag is opgesteld op geconsolideerde basis en heeft betrekking op dezelfde entiteiten als de geconsolideerde jaarrekening. In het reeds gepubliceerde jaarverslag van Coöperatie Menzis U.A. is een overzicht te vinden van de entiteiten die zijn meegeconsolideerd. De entiteiten Menzis Zorgverzekeraar N.V., Anderzorg N.V. en Menzis N.V. zijn in verband met de omvang van de individuele entiteiten verplicht een duurzaamheidsrapportage op te stellen. Omdat deze entiteiten onderdeel zijn van de geconsolideerde duurzaamheidsrapportage is hiervoor geen separate individuele duurzaamheidsrapportage opgesteld. In het reeds gepubliceerde jaarverslag van Coöperatie Menzis U.A. is duurzaamheidsinformatie op basis van de EU-Taxonomie opgenomen.

Governance

Coöperatie Menzis U.A. staat aan het hoofd van de Menzis-groep en is daarmee verantwoordelijk voor het beheer, het bestuur en de financiering van de met de groep verbonden ondernemingen. Als zorgverzekeraar bieden we de basis-, aanvullende- en tandartsverzekering aan. Daarnaast is Stichting Zorgkantoor Menzis de uitvoerder van de Wet langdurige zorg (Wlz) voor de regio's Groningen, Twente en Arnhem.

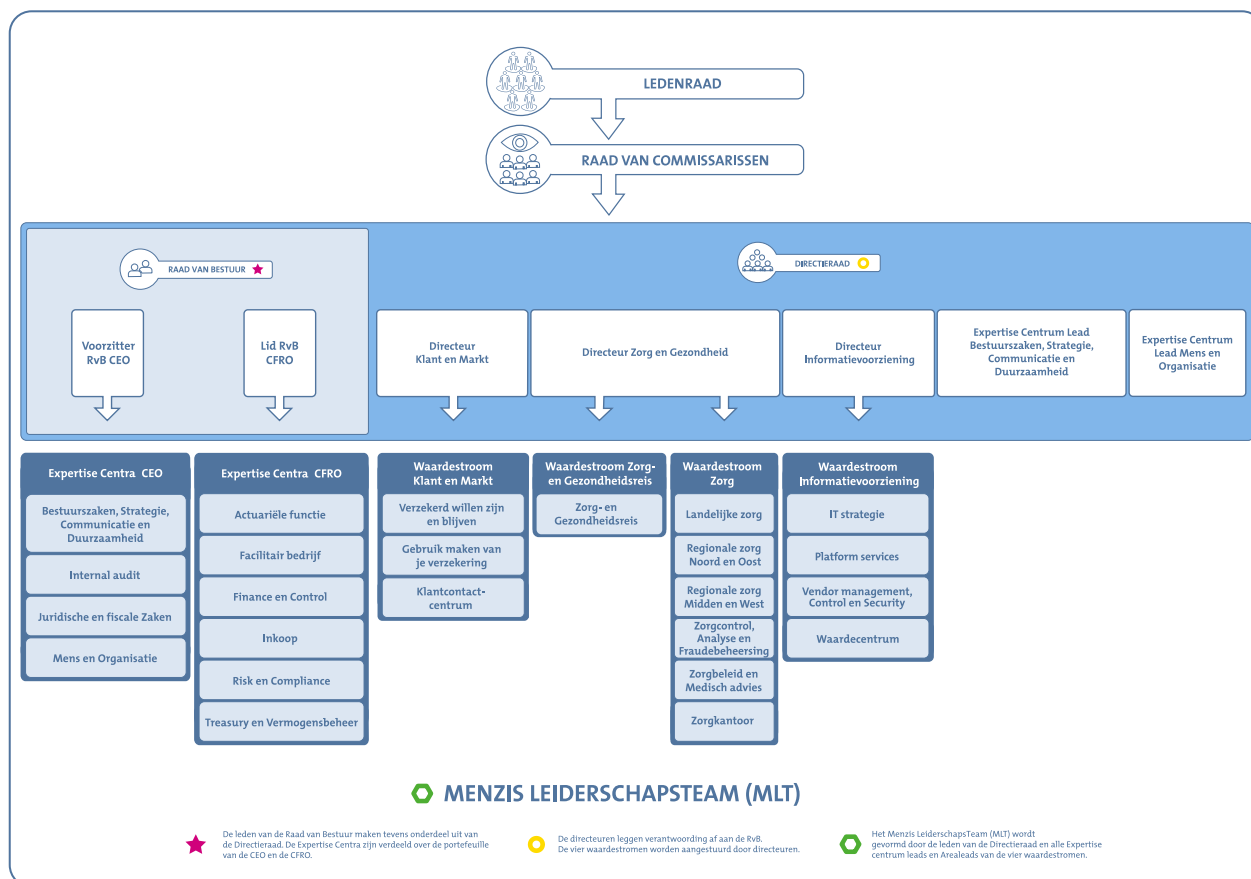
Coöperatie Menzis heeft vijf raden:

- 1) De Ledenraad is het hoogste orgaan met een toetsende rol en wordt betrokken bij belangrijke ontwikkelingen binnen de organisatie;
- 2) De Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit zes leden en heeft een toezichthoudende rol;
- 3) De Raad van Bestuur (RvB) bestaat uit twee statutair benoemde bestuurders en legt verantwoording af aan de RvC;
- 4) De Directieraad (DR) bestaat uit de leden van de RvB, drie directeuren en de Expertise Centrum Lead Bestuurszaken, Strategie, Communicatie en Duurzaamheid en de Expertise Centrum Lead Mens en Organisatie. Vanaf 1 januari 2024 is de samenstelling gewijzigd en bestaat de DR alleen uit de leden van de RvB en de drie directeuren;
- 5) De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit 15 leden en zijn gekozen door de medewerkers van Coöperatie Menzis.

We hebben een diversiteitsbeleid voor de RvB in relatie tot de overige DR-leden en voor de RvC, waarin doelstellingen voor een gebalanceerde man-vrouw verhouding zijn opgenomen. In de RvC en de DR willen we dat deze uit minimaal 30% mannelijke leden en 30% vrouwelijke leden bestaat. De RvC bestaat uit vier mannelijke commissarissen en twee vrouwelijke commissarissen. De DR bestaat uit de twee mannelijke leden van de RvB, drie vrouwelijke directeurs en twee mannelijke Expertise Centrum Leads.

De bevoegdheden van de individuele organen volgen uit boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Aanvullend zijn er in de statuten bepalingen opgenomen en hebben de RvB en de RvC een afzonderlijk reglement waar de leden van deze raden naar handelen. Verder beschikken we over beleid, regelingen en procesafspraken, die leidend zijn voor de bedrijfsvoering en de verantwoording aan onze toezichthouders, zoals De Nederlandse Bank (DNB) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

Organogram 2023



Three lines of defence

We werken volgens het *three lines of defence* model, dat taken en verantwoordelijkheden van de bedrijfsfuncties, het risicomanagement en Internal Audit definieert.

'Three lines of defence' model Menzis



1^e lijn

De 1^e lijn bestaat uit Expertisecentra, Area's en Waardestromen. Zij zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor bedrijfsvoering en risicomanagement. Risicomanagement is een integraal onderdeel van onze besturing, waarbij de risico's aansluiten op onze doelstellingen. De ambitie hebben we als volgt geformuleerd: *In het denken, het handelen en de verantwoording afleggen over risico's worden risico's bewust aangegaan, bewust vermeden of bewust gemitigeerd*. De 1^e lijn geeft zelf aan in hoeverre zij *in control* is.

2^e lijn

Het management wordt ondersteund door de 2^e lijn, het Expertise Centrum Risk & Compliance en het Expertise Centrum Actuariële Functie. Deze ondersteuning bestaat uit:

- Opstellen van risicomanagement- en compliance-kaders, beleid en het adviseren hierover;
- Monitoren van en rapporteren over de uitvoering van de kaders en het beleid voor risicomanagement;
- Adviseren over en reviewen van risicomanagement in besluitvorming;
- Beoordelen hoe toereikend de technisch voorzieningen en premiestelling zijn;
- Menzis business continuity management-proces.

3^e lijn

Het Expertise Centrum Internal Audit toetst periodiek of de 1^e en de 2^e lijn hun risicomanagementtaken op juiste, tijdige en volledige wijze uitvoeren. Hiervoor doen ze onderzoek naar bewijsmateriaal met als doel onafhankelijke beoordelingen (toetsen) te verstrekken over de toereikendheid en effectiviteit van governance-, risicomanagement- en beheersprocessen aan de RvB en de ARC-commissie van de RvC, het management en externe partijen.

Om het risicobewustzijn binnen de organisatie te vergroten, zijn er in 2023 diverse activiteiten georganiseerd, die betrekking hebben op integriteit, privacy en informatiebeveiliging. Daarnaast worden er voor de medewerkers die een Control- of Risk-gerelateerde functie hebben aanvullende trainingen aangeboden. De leden van de RvC en RvB/DR volgen een separaat scholingsprogramma, dat gericht is op het continu voldoen aan de door de toezichthouders gestelde geschiktheidseisen. Daarom willen we in samenwerking met de Commissie Duurzaamheid het thema duurzaamheid ook opnemen in de scholingsactiviteiten.

Rapportage

We rapporteren intern aan de DR middels kwartaalrapportages over de actuele status van de te realiseren doelen. Elk kwartaal vinden reviewgesprekken plaats tussen de directeurs en de bestuurders over de voortgang en tussentijdse resultaten. Er worden jaarlijks begrotingen opgesteld, die als kader dienen en die bewaakt worden in de kwartaalrapportages. Op kwartaalbasis wordt de DR geïnformeerd over de voortgang op *key performance indicators* (KPI's) die betrekking hebben op duurzaamheidsthema's. Ieder kwartaal rapporteert de Commissie Duurzaamheid aan de DR, waarbij de ontwikkelingen worden besproken. Hierbij adviseert en rapporteert de Commissie Duurzaamheid, waarin de CFRO voorzitter is, aan de DR over duurzaamheid binnen Menzis.

Omdat Coöperatie Menzis een financiële instelling is, moeten we niet alleen verantwoording afleggen aan onze leden, maar ook aan externe toezichthouders, zoals de DNB en NZa. Dit doen we onder andere door middel van onze jaarverslagen, de Own Risk Solvency Assessment, de Solvency and Financial Condition Report, het actuariael rapport en het uitvoeringsverslag.

Bedrijfsmodel

Inwoners van Nederland kunnen zich bij ons verzekeren tegen zorgkostenrisico's en als uitvoerder van drie zorgkantoren voeren we de Wet langdurige zorg (Wlz) uit voor de regio's Arnhem, Twente en Groningen. Daarmee zijn we een schakel tussen onze verzekerden, de inwoners van onze zorgkantorregio's en de zorgaanbieders. Nagenoeg de gehele omzet zoals opgenomen in het jaarverslag van Coöperatie Menzis U.A. genereren we uit onze verzekeringsactiviteiten. Door onze rol als zorgverzekeraar en uitvoerder van drie zorgkantoren zijn we ook nauw verbonden met de zorgsector.

Landelijke akkoorden zoals het Integraal Zorgakkoord (IZA), Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en de Green Deal Duurzame zorg (GDDZ) geven richting aan toekomstbestendige zorg en meer gezondheid voor iedereen. Vanuit Coöperatie Menzis volgen we de afspraken uit deze landelijke akkoorden en werken hierin samen met andere zorgverzekeraars via de branchevereniging Zorgverzekeraars Nederland.

Vier landelijke akkoorden zijn relevant:

- **Integraal Zorgakkoord (IZA): 'Samen werken aan gezonde zorg'**
Het IZA heeft als doel de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Om dit te bereiken, zijn afspraken gemaakt tussen het ministerie van VWS en een groot aantal partijen in de zorg. Ondertekenaars van het IZA zijn onder meer overkoepelende organisaties van ziekenhuizen, de geestelijke gezondheidszorg en de ouderenzorg.
- **Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA)**
Met het GALA bouwen partijen aan het fundament voor een gerichte lokale en regionale aanpak op het gebied van preventie, gezondheid en sociale basis. Hiervoor maken rijksoverheid, gemeenten en zorgverzekeraars afspraken vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. We doorbreken de schotten en werken domein-overstijgend vanuit samenhang, om zo bij te dragen aan de beweging naar 'de voorkant', waarin een gezonde samenleving centraal staat.

- **Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO)**

Met het WOZO-programma wordt beoogd dat ondersteuning en zorg zich aanpassen aan de voorkeuren van ouderen om zo lang mogelijk de regie op het eigen leven te houden en dat zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld, of zelfs worden voorkomen.

- **Green Deal Duurzame Zorg (GDDZ): ‘Samen werken aan duurzame zorg’**

De zorgsector wil duurzame zorg. Dat betekent ‘groene en klimaatneutrale zorg’ met minimale uitstoot van broeikasgassen en impact op de leefomgeving. Met duurzame zorg draagt de sector bij aan het beperken van de zorgvraag én aan de beweging richting passende zorg. In de GDDZ maken partijen afspraken om voor vijf thema’s vanuit de GDDZ resultaatgericht aan de slag te gaan voor de periode 2023 tot en met 2026.

Waardecreatiemodel

De waarde die we creëren, hebben we weergegeven in een waardecreatiemodel. Dit model laat zien welke financiële, sociale, natuurlijke en menselijke ‘*kapitalen*’ we inzetten en hoe we met onze organisatie en kernactiviteiten waarde toevoegen voor onze belanghebbenden. Inzicht in het proces van waardecreatie helpt ons te blijven sturen op de belangrijkste impact die we hebben op onze leden, de maatschappij en onze omgeving. Dankzij het verkregen inzicht kunnen we passende maatregelen nemen om onze toegevoegde waarde te vergroten en onze negatieve impact te verkleinen. De waarde die we creëren, bestaat uit een externe en een interne impactstroom. Om onze missie ‘*Ieder mens leefkrachtiger, nu en in de toekomst*’ te bereiken, streven we naar duurzame en blijvend toegankelijke zorg voor iedereen. Onze kernactiviteiten, strategische doelen en resultaten dragen bij aan deze missie. Allereerst is het onze rol als zorgverzekeraar om een passende zorgverzekering te bieden op een inclusieve manier, met een innovatieve benadering en met een menselijke klantbediening. Daarnaast gaan we verder dan alleen het verzekeren van zorg. We bieden ook ondersteuning bij de toegang tot zorg en gezondheidsbevordering. Ook is het van groot belang dat de zorg die we inkopen van goede kwaliteit is en betaalbaar blijft, zodat we onze leden zekerheid van goede (langdurige) zorg kunnen bieden. Daarnaast regelen we ook voor de inwoners van de zorgkantoorregio’s Arnhem, Groningen en Twente de langdurige zorg.

Onze organisatiedoelen zijn zo ingericht dat ze bijdragen aan de resultaten die we willen bereiken op het gebied van duurzame en blijvend toegankelijke zorg voor iedereen. We sturen op een duurzame organisatie met een minimale footprint van onze activiteiten en beleggingen. En we sturen op een organisatiecultuur, die gericht is op inclusiviteit, gezondheid en betrokkenheid van onze medewerkers, en die gekenmerkt wordt door gedrag dat hoort bij een wendbare organisatie.

coöperatie menzis



Input

Onze mensen en kennis

Sinds 1836 medewerkers met verschillende achtergronden, kennis, expertise en deskundigheid van:

- Zorg en gezondheid
- Verzekeren
- Data en ICT

Ons netwerk

Relaties en samenwerking met:

- Coöperatieleden en inwoners
- Patiëntenverenigingen
- Zorgaanbieders
- Zorgverzekeraars Nederland
- Gemeenten in de regio's
- Werkgevers en netwerkpartners
- Rijksoverheid en beleidsbepalers

Onze financiële middelen

- Premies en eigen risico
- Overheidsbijdragen
- Eigen vermogen
- Beleggingsportefeuille

Waar we verder gebruik van maken

- Data en IT-systemen
- Kantoorgebouwen en wagenpark
- Energie en water



Bedrijfsmodel

Visie

Coöperatie Menzis biedt haar leden een aantrekkelijke zorgverzekering tegen een scherpe premie. Als zorgverzekeraar en zorgkantoor gaan wij voorop bij het bevorderen van duurzaam toegankelijke zorg en gezondheid. Wij geloven in de kracht van samenwerking en zijn hierop in en vanuit onze regio's zichtbaar, leidend en gewaardeerd. Daarom kiezen leden voor ons.

Kernactiviteiten

- Leveren van een passende zorgverzekering met ervaren gemak
- Verzekerden ondersteunen bij toegang tot zorg en gezondheidsbevordering
- Zekerheid bieden over goede zorg en toegang tot langdurige zorg

Kernwaarden

- Resultaatgericht
- Menselijk
- Vooruitstrevend



Resultaten



Strategisch

- Betekenisvolle producten met transparante informatievoorziening
- Innovatieve **dienstverlening**
- Reductie van **wachttijden**
- Gezondere leefstijl van leden door ondersteunende apps, producten en events
- Zorg ingekocht van goede **kwaliteit**
- Zorg ingekocht tegen **aanvaardbare kosten**
- **Zorginnovatie**; digitalisering, innovatieve bekostiging en verduurzaming van de zorg
- **Regiovisies** en werkagenda's in de Menzis regio's
- **Langdurige zorg** georganiseerd in de zorgkantoorregio's



Organisatie

- **Inclusieve organisatie**
- **Werkplezier** en een **gezonde werkomgeving**
- **Duurzame bedrijfsvoering** en inkoop
- Maximale **waarde uit data**
- Reserves **duurzaam belegd**
- Solide balans en **solvabiliteit**



Waarde



Duurzame en blijvend toegankelijke zorg voor iedereen

- ✓ Duurzaam toegankelijke zorg en gezondheid
- ✓ Scherpe premie
- ✓ Tevreden leden



Duurzame organisatie

- ✓ Gezonde en betrokken medewerkers
- ✓ Minimale footprint
- ✓ Financieel gezond

Ieder mens **leefkrachtiger**, nu en in de toekomst



Goede gezondheid en welzijn



Geen armoede



Klimaatactie

Stakeholders

Voor 2023 is de stakeholderanalyse beperkt uitgevoerd. Er is met name gesteund op de Ledenraad, de afstemming binnen Zorgverzekeraars Nederland inzake de GDDZ en de stakeholders voor het opstellen van de strategie van Coöperatie Menzis. De Commissie Duurzaamheid heeft een adviesrol voor de DR. De DR neemt besluiten waarna de RvC geïnformeerd wordt. In 2024 wordt de stakeholderanalyse verder uitgebreid, hiervoor zullen we een plan opstellen.

Materialiteitsanalyse

We hebben in 2023 voor Coöperatie Menzis op basis van het bedrijfsmodel een dubbele materialiteitsanalyse uitgevoerd. Het doel van de dubbele materialiteitsanalyse is vaststellen welke duurzaamheidsthema's voor ons relevant zijn en waar we mogelijk een impact hebben. Voor de materialiteitsanalyse hebben we niet alleen gekeken naar onze organisatie, maar ook naar onze waardeketen. Dit houdt in dat we ook hebben gekeken naar het effect van de verschillende thema's op onze verzekerden, inwoners van onze zorgkantorregio's en de zorgaanbieders.

In de dubbele materialiteitsanalyse hebben we gekeken naar de '*impact materialiteit*' en de '*financiële materialiteit*' van de geïdentificeerde thema's. De impact materialiteit betreft de daadwerkelijke en potentiële impact die we als organisatie hebben op de thema's mens, milieu en maatschappij. Deze impact kan zowel positief als negatief zijn en wordt bepaald door de waarschijnlijkheid, schaal, reikwijdte en onomkeerbaarheid van de impact. De financiële materialiteit heeft betrekking op de risico's en kansen van een thema, die een financiële invloed kunnen hebben op onze organisatie. De risico's en kansen worden gescoord op waarschijnlijkheid en omvang.

We hebben in 2023 voor het eerst een volledige dubbele materialiteitsanalyse uitgevoerd. In 2024 willen we deze evalueren en waar nodig herzien.

Op basis van de scoring van zowel de *impact* als de *financiële* materialiteit zijn de thema's gerangschikt. De DR heeft voor 2023 een drempelwaarde vastgesteld dat resulteert in negen thema's met de hoogste materialiteitsscore. Deze thema's zijn:

Environment

Klimaatverandering
Vervuiling van water
Biodiversiteitsverlies
Circulair materiaalgebruik en Afval

Social

Vitaliteit, gezondheid en welzijn van medewerkers
Klantbeleving en toegang tot informatie
Toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg
Ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie

Governance

Integriteit en bedrijfsethiek

Klimaatverandering

Beleggingen

De beleggingsbeslissingen die we nemen, hebben impact op zowel het klimaat als de samenleving. We streven naar het voorkomen, beperken en herstellen van negatieve effecten vanuit de beleggingen, door selectieve beleggingskeuzes te maken met een focus op het bevorderen van de energietransitie. Dat doen we door bijvoorbeeld te investeren in groene staats- en bedrijfsobligaties en via *engagement* met bedrijven in de beleggingsportefeuille over het thema klimaatverandering. Deze benadering sluit aan bij de strategie van Coöperatie Menzis, waarbij de nadruk ligt op SDG 13 'klimaatactie'. Bovendien heeft klimaatverandering een nauwe relatie met een andere focus-SDG van Coöperatie Menzis, namelijk SDG 3 'goede gezondheid en welzijn'. Klimaatverandering brengt gezondheidsrisico's met zich mee, die bijvoorbeeld voortkomen uit veranderingen in luchtkwaliteit, veilig drinkwater, adequaat voedsel en biodiversiteit. Onze overtuiging is dat financieel en duurzaam rendement samengaan, we richten ons op duurzaam rendement en beleggen voor de lange termijn.

In het jaarverslag leggen we verantwoording af over het percentage eligibility en alignment met de EU-taxonomie voor de bedrijfsobligatie-, aandelen- en hypotheekportefeuille.

Beleid

Voor ondernemingen die actief zijn in de meest vervuilende sectoren, zoals de oliesector, constateren we in het algemeen onvoldoende mate van verandering in relatie tot het Klimaatakkoord van Parijs. Daarin is afgesproken dat tegen 2030 sprake zal moeten zijn van tenminste 55% emissiereductie ten opzichte van het niveau van 1990. We hanteren voor de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuille omzetsdrempels voor diverse klimaat-beschadigende activiteiten, zoals olie- en gasproductie. Indien een onderneming een hogere omzet genereert dan de vooraf bepaalde drempel sluiten we deze uit van investering. Met betrekking tot het thema klimaat passen we de volgende uitsluitingscriteria toe.

(van toepassing op bedrijfsobligaties en aandelenportefeuille)	
UITSLUITINGEN	
	- Meer dan 1% van hun omzet genereren uit thermische kolen - Meer dan 50% van hun omzet genereren uit het opwekken van energie uit thermische kolen
	Meer dan 5% van hun omzet genereren uit teerzanden
	Meer dan 5% van hun omzet genereren uit schalie-energie
	Meer dan 5% van hun omzet genereren uit arctische olie
	- Meer dan 5% van hun omzet genereren uit gasexploratie extractie - Meer dan 10% van hun omzet genereren uit gas of olie productie - Meer dan 50% van hun omzet genereren uit het opwekken van energie uit gas of olie

Ondernemingen die binnen deze vastgestelde omzetsdrempels vallen, nemen we - indien van toepassing - op in het engagementprogramma. Dit programma wordt uitgevoerd door externe dienstverleners die namens Coöperatie Menzis op een actieve en gestructureerde manier bedrijven aanspreken op onderwerpen die we van belang vinden, waaronder het klimaat. Een doel van engagement is het voorkomen of verminderen van daadwerkelijke en/of mogelijke negatieve effecten, als ook het in gang zetten van verbeteringen en het bespreken van *best practices*. Onderdeel van het engagementproces is het opstellen van een bedrijfsgericht veranderdoel. Concreet voor het thema klimaat moedigen we bedrijven aan om bijvoorbeeld hun CO₂-uitstoot te rapporteren en leggen we specifiek de nadruk op het verminderen van CO₂-uitstoot. Namens Coöperatie Menzis start de dienstverlener een dialoog over tastbare langetermijndoelstellingen voor CO₂-reductie, het verminderen van operationele, transitie- en fysieke klimaatrisico's, en het bevorderen van samenwerkingsactiviteiten. Bovendien stimuleren we deze bedrijven om zich te committeren aan een net-zero-emissiebeleid.

Het aandelenmandaat is afgestemd op het Klimaatakkoord van Parijs. Hierbij zijn de uitsluitingscriteria in overeenstemming met het Klimaatakkoord van Parijs. Daarnaast geldt voor het aandelenmandaat dat we niet beleggen in bedrijven die een negatieve bijdrage hebben op SDG 1, 3 en 13. De doelstelling van dit mandaat is een initiële CO₂-reductie van 50% per geïnvesteerde miljoen USD in vergelijking met de benchmark, met een jaarlijkse reductie van 7-10%. Deze doelstelling is contractueel vastgelegd en daarmee onderdeel van de mandaatrichtlijnen.

Binnen de bedrijfs- en staatsobligatieportefeuille investeren we in groene obligaties. Dit kapitaal wenden we bijvoorbeeld aan voor hernieuwbare energie, duurzame gebouwen, emissiearme transportmiddelen en efficiënt afval- en waterbeheer.

Acties

Voor onze beleggingen staan er met betrekking tot klimaatverandering de volgende acties voor 2024 gepland:

- In het beleid duurzaam beleggen zullen we voor de relevante beleggingscategorieën langetermijn-CO₂-reductie doelstellingen opnemen, met als uitgangspunt net-zero in 2050:
 - Het aandelenmandaat is in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs en als onderdeel daarvan wordt gestuurd op investeren in ondernemingen die net zoveel CO₂ uitstoten als dat ze uit de atmosfeer opnemen in 2050.
 - Voor de Fondsbeleggingen in Nederlandse woninghypotheken geldt een 50% reductiedoelstelling in 2023 ten opzichte van 2015 en een net-zero doelstelling uiterlijk in 2050. Vanuit Coöperatie Menzis zullen we in lijn met deze fondsdoelstelling een eigen ambitie voor Nederlandse woninghypotheken formuleren.
- We willen gaan onderzoeken of het bedrijfsobligatiemandaat evenals het aandelenmandaat in lijn kan worden gebracht met het Klimaatakkoord van Parijs.
- We willen de toegevoegde waarde van additionele datamodules gaan onderzoeken, die onder andere klimaat gerelateerde datapunten inzichtelijker maken. Denk hierbij aan scope 1, 2 & 3 data op ondernemingsniveau, data per onderneming in relatie tot net-zero in 2050 en data over blootstelling aan fysieke klimaatrisico's.
- We willen gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor het voeren van engagement met overheden op het gebied van klimaatverandering.

Data

De ESG-risicomonitor geeft per kwartaal inzicht in scope 1 & 2 en 1, 2 & 3 emissies op Coöperatie Menzis beleggingsportefeuilleniveau. De uitstoot van onze beleggingen is voor Coöperatie Menzis onderdeel van de scope 3 categorie 15 'Investerings'. De ESG-risicomonitor bevat daarnaast ook een zelfde uitsplitsing van de specifieke beleggingscategorieën aandelen en bedrijfsobligaties. Inzicht wordt geleverd op basis van ton CO₂ per miljoen USD van het belegd vermogen en hoeveel CO₂ een bedrijf nodig heeft om miljoen USD omzet te genereren. De CO₂-intensiteit wordt per liquide beleggingscategorie weergegeven; aandelen, bedrijfs- en staatsobligaties en geldmarkt. Voor het aandelenmandaat ontvangen we op maandbasis de CO₂-voetafdruk van de portefeuille en van de benchmarks voor de beleggingscategorie aandelen (MSCI ACWI en MSCI ACWI PAB). Deze data zijn gebaseerd op de EVIC-methoden en wordt voor het aandelenmandaat op totaalniveau in kaart gebracht. Voor de Nederlandse woninghypotheken ontvangen we op kwartaalbasis de CO₂-voetafdruk van de portefeuille, gemeten conform de Nederlandse PCAF standaard.

Doelstellingen

Op dit moment hebben we twee doelstellingen met betrekking tot klimaat voor de beleggingsportefeuille. Beide doelstellingen zijn opgesteld voor de beleggingscategorie aandelen. Zoals hierboven is aangegeven, is het onze ambitie dat in het beleid duurzaam beleggen een langetermijndoelstelling wordt opgenomen voor de aandelen en de Nederlandse woninghypotheken portefeuille met betrekking tot net-zero.

- De klimaatdoelstelling voor de aandelenportefeuille is het verminderen van 50% initiële carbonreductie per geïnvesteerde miljoen USD in vergelijking met de benchmark (scope 1, de directe uitstoot van CO₂ en scope 2, de indirecte uitstoot van CO₂);
- Met een jaarlijkse reductie van 7-10%, zodat de CO₂-voetafdruk van de aandelenportefeuille lager is dan de CO₂-voetafdruk van de MSCI ACWI.

De voortgang op deze doelstellingen monitoren we op basis van de rapportages die onze vermogensbeheerders aanleveren. CO₂-data ontvangen we op portefeuilleniveau. We hebben op dit moment geen inzicht in CO₂-data op bedrijfsniveau en we willen in 2024 onderzoeken hoe we deze inzichten door middel van een externe partij kunnen krijgen.

Begrippen

MSCI ACWI	All Country World Index
MSCI ACWI PAB	All Country World Paris Aligned Index
EVIC	Enterprise Value Including Cash (gebruikt voor de normalisering van de CO ₂ -voetafdruk van elk bedrijf)
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials

Niet-zorg gerelateerde inkoop

Eén van de pijlers in de strategie van Coöperatie Menzis is *'financieel gezond, duurzaam en in control'*. De Area Inkoop en de Area Vendor-management, Control en Security binnen de Waardestroom Informatievoorziening (IV VC&S) kunnen hierin een bijdrage leveren bij het contracteren van duurzame niet-zorg gerelateerde inkoop. Door beleid te formuleren op het thema klimaatverandering voor het inkoopproces en contractmanagement ontstaan er mogelijkheden voor ons om via de leveranciersketen onze negatieve impact op klimaatverandering te mitigeren.

Beleid

Bij Coöperatie Menzis beschikken we over een inkoopbeleid, waarin een verdere concretisering nodig is om de strategie en doelstellingen die voortvloeien uit het thema klimaatverandering concreet vast te leggen. Door het thema CO₂-footprint-reductie onderdeel uit te laten maken van de contractering en het meenemen in de weging bij het selecteren van leveranciers willen we ons doel van het beperken van klimaatverandering bereiken.

Acties

- We willen ons inkoopbeleid in Q2 2024 aanscherpen met als doel om CO₂-reductie beter te borgen in de samenwerking met leveranciers. Hierbij willen we vaststellen wat de scope binnen niet zorg-gerelateerde inkoop is en een reductiedoelstelling te formuleren.
- Vanaf Q4 2024, of zoveel eerder als mogelijk, willen we eisen en/of afspraken rondom CO₂-reductie opnemen in nieuw te sluiten contracten die binnen de vastgestelde scope vallen.
- In Q2 2024 willen we vaststellen voor welke relevante lopende samenwerkingen/contracten, die binnen de vastgestelde scope vallen, aanvullende afspraken nodig zijn over CO₂-reductie.
- In Q2 2025, of zoveel eerder als mogelijk, willen we de geselecteerde lopende contracten voorzien van aanvullende afspraken over CO₂-reductie.

Indicatoren

In Q2 2024 zullen we vaststellen hoe we de voortgang in het maken van afspraken met leveranciers zullen volgen, en met welke KPI.

Doelstellingen

De doelstellingen zullen we in Q2 2024 concretiseren als onderdeel van het beleid en de KPI zullen we gaan vaststellen. Het thema CO₂-footprint reductie laten we onderdeel uitmaken van de contractering en zullen we als weging meenemen in het selecteren van leveranciers met als doel een bijdrage te leveren aan het beperken van de klimaatverandering.

Bedrijfsvoering

Bij Coöperatie Menzis streven we constant naar kwaliteit, duurzaamheid, continuïteit en verbetering van milieu- en energieprestaties. Dat willen we niet alleen uitstralen, daar willen we ook naar handelen in onze eigen bedrijfsvoering.

We hebben een belangrijke, maatschappelijke rol in het zorglandschap. De keuzes die we maken, hebben invloed op de maatschappij. We nemen onze verantwoordelijkheid door binnen onze eigen bedrijfsvoering verder te verduurzamen. Zo zorgen we ervoor dat onze positieve impact zo groot mogelijk is en we onze negatieve impact voorkomen of beperken. Door rekening te houden met het milieu willen we bijdragen aan een duurzamere wereld en de gezondheidsrisico's beperken, die klimaatverandering met zich meebrengt.

Beleid

Om de bedrijfsvoering van Coöperatie Menzis te verduurzamen, en daarmee de negatieve impact op het klimaat te beperken, hebben we beleid gevormd. Bedrijfsvoering is één van de pijlers binnen ons duurzaamheidsbeleid.

Binnen de pijler bedrijfsvoering onderscheiden we drie thema's:

- CO₂ / energie
- Circulariteit
- Gezonde werkomgeving

In onderstaande tekst een toelichting op thema 1. Dit thema heeft tot nu toe vooral de focus gehad binnen Menzis. De andere 2 thema's worden in 2024 verder uitgewerkt.

Binnen het thema CO₂ / energie hebben we doelstellingen om te komen tot een klimaat neutrale bedrijfsvoering, waarbij we de CO₂-uitstoot van de activiteiten in onze panden zo ver mogelijk willen reduceren en een eventueel residu aan uitstoot compenseren. Momenteel zetten we voornamelijk stappen op het gebied van huisvesting, energieverbruik en mobiliteit.

Huisvesting

De kantoorpanden van Menzis stonden tot 2023 voor een groot deel leeg, maar door verhuur maken we flinke stappen om deze leegstand te keren. We zijn de afgelopen jaren steeds efficiënter gaan werken, hebben meer digitaal contact met onze klanten en we hebben het hybride werken omarmd. Daardoor hebben we minder kantoorruimte nodig en zijn kleiner behuist.

Om verduurzaming op het gebied van huisvesting en vastgoed te realiseren, hebben we een vastgoedstrategie opgesteld. Binnen Menzis werken we toe naar drie kleinere locaties in de regio in 2025. Doordat Menzis minder m² in gebruik heeft, zal er minder gas en elektra toegerekend worden aan Menzis waardoor de CO₂-uitstoot zal reduceren.

Energieverbruik

Een deel van de CO₂-uitstoot van onze bedrijfsvoering is afkomstig uit ons energieverbruik. Om dit aspect van de bedrijfsvoering duurzamer aan te pakken, en de gerelateerde CO₂-uitstoot te verminderen, hebben we de keuze gemaakt om groene stroom in te kopen afkomstig van Nederlandse bodem.

Mobiliteit

Verduurzaming van onze mobiliteit kan een (belangrijke) bijdrage leveren aan het verkleinen van onze CO₂-uitstoot. Ons mobiliteitsbeleid is gericht op het maken van duurzame keuzes in vervoersmogelijkheden.

Acties

Om de eigen bedrijfsvoering richting klimaatneutraal te bewegen, stellen we in 2024 een roadmap voor Duurzame Bedrijfsvoering op. Hierin bepalen we welke doelstellingen en bijbehorende acties we willen formuleren op de drie thema's CO₂/energie, circulariteit en gezonde werkomgeving. Ook gaan we vanuit de roadmap voor Duurzame Bedrijfsvoering concreet bepalen welke data nodig zijn om resultaten en voortgang goed te kunnen rapporteren en monitoren.

Een actie die we in de roadmap Duurzame Bedrijfsvoering voor 2024 opnemen is het implementeren van een monitoringssysteem om het energieverbruik nauwkeurig te monitoren en te rapporteren.

Indicatoren

De focus binnen Menzis in de afgelopen jaren en in 2024 ligt op het thema CO₂ / energie. In dit thema werken we toe naar CO₂-neutrale (= klimaatneutrale) bedrijfsvoering en meten we jaarlijks de CO₂-uitstoot van Coöperatie Menzis.

De afgelopen jaren zijn al grote stappen gezet in het verlagen van de CO₂ broeikasgasemissies. De CO₂e broeikasgasemissies van de eigen bedrijfsvoering (Scope 1 en 2 CO₂e uitstoot) van Menzis, zoals opgenomen in tabel 1, is over 2023 747 tCO₂e.

In onderstaande tabel 1 hebben we de CO₂e broeikasgasemissies onderverdeeld naar scope zoals beschreven in de *rapportage criteria*.

CO ₂ e uitstoot	2023	
Scope 1 Directie emissies	728	tCO ₂ e
Scope 2 Indirecte emissies	19	tCO ₂ e
Scope 1 en 2 CO₂e uitstoot*	747	tCO ₂ e

Scope 3		
- woon-werkverkeer	316	tCO ₂ e
- zakelijke kilometers	233	tCO ₂ e
- divers (goederenvervoer, water/ afvalwater en papier)	118	tCO ₂ e
Scope 3 CO₂e uitstoot	667	tCO ₂ e
Totale Scope 1,2 en 3 CO₂e uitstoot	1414	tCO ₂ e

CO₂e compensatie	-327	tCO ₂ e
------------------------------------	------	--------------------

Tabel 1: CO₂e-uitstoot 2023

* Scope 1 en 2 CO₂e uitstoot zijn in scope van de limited assurance werkzaamheden

Scope 1: directe emissies, zoals door leasauto's, zijn opgenomen in scope 1.

Scope 2: deze emissies zijn berekend met standaard factor wat overeenkomt met market based methode conform GHG protocol. In komend jaar zullen we deze uitsplitsing verder uitwerken in market en location based.

Scope 3: de gerapporteerde scope 3 emissies hebben betrekking op onder andere auto en trein die door werknemers worden gebruikt voor zakelijk verkeer. Ook het woon-werkverkeer is hierin meegenomen. Dit betreft niet de volledige scope 3 uitstoot van Menzis, maar alleen gerelateerd aan de bedrijfsvoering waarvoor data beschikbaar zijn. In 2024 bepalen we de definitieve inhoud van scope 3 voor de toekomstige verslaglegging (scope eigen bedrijfsvoering / operational boundaries).

CO₂-compensatie: De CO₂-compensatie is verkregen via inkoop van gas van de leverancier door middel van het leveren van VER Gold Standard CO₂-credits. Het aantal CO₂-credits dat word geannuleerd/weggeschreven (retired of redeemed) is evenredig aan het aantal tCO₂e aan broeikasemissies ten gevolge van verbruik van gas.

De CO₂-reductie die in de afgelopen jaren al is bereikt is het resultaat van afname in huisvesting, energieverbruik en (zakelijke) mobiliteit:

- Huisvesting:
 - De vastgoedportefeuille is in 2023 in m₂ met ongeveer 42% verlaagd in 2023 ten opzichte van 2022;
 - In 2023 is het aantal m₂ dat Menzis zelf in gebruik heeft met ongeveer 22% gedaald ten opzichte van 2022.
- Energieverbruik:
 - Het elektriciteitsverbruik is in 2023 met ongeveer 40% gedaald ten opzichte van 2019;
 - Het gasverbruik is met ongeveer 26% gedaald in 2023 ten opzichte van 2019.
- Mobiliteit:
 - De CO₂e-uitstoot van het leasewagenpark is in 2023 met ruim 75% gedaald ten opzichte van 2019;
 - Op dit moment is ongeveer 43% van het totaal aantal leaseauto's elektrisch.

In onderstaande tabellen staan nadere detailgegevens voor energieverbruik en mobiliteit, die onderdeel zijn van de totale CO₂e-uitstoot uit tabel 1, weergegeven.

Kengetallen mobiliteit		2023
Lease	CO ₂ e-uitstoot in tonnen	311
	Aantal leaseauto's (gemiddeld)	134
	% elektrisch	43%
Woon-werkverkeer	Aantal afgelegde kilometers met privéauto om op het werk te komen	1.635.730
Zakelijke kilometers (excl. lease)	Aantal gedeclareerde kilometers (zakelijke ritten met privéauto)	1.189.478
	Aantal vliegkilometers	0
	Afgelegde zakelijke kilometers met trein	175.903

Tabel 2: Kengetallen mobiliteit 2023 als onderdeel van scope 1 en 3 uit tabel 1

Indicatoren Gas en Elektra (energieverbruik)	2023
Elektriciteitsverbruik in kWh	2.391.060
Gasverbruik in m ³	157.113

Tabel 3: Gegevens energieverbruik 2023 als onderdeel van scope 1 en 2 uit tabel 1

Doelstellingen

Om de ambitie van een klimaatneutrale bedrijfsvoering te bereiken, hebben we de volgende (korte termijn) doelstellingen geformuleerd op het thema CO₂ / energie.

Huisvesting

Verder verduurzamen van onze huisvesting door toe te werken naar drie kleinere locaties in de huidige regio 's en daarmee verlagen we de CO₂e-uitstoot van onze kantoorlocaties.

Energieverbruik

Een minimale reductie in CO₂e-uitstoot van 15% in 2024 ten opzichte van 2023 door het verlagen van het energieverbruik.

Mobiliteit

Een volledig elektrisch leasewagenpark in 2025.

Op de thema's Circulariteit en Gezonde werkomgeving zullen, als onderdeel van de roadmap Duurzame Bedrijfsvoering, nog doelstellingen worden geformuleerd in 2024 voor de komende jaren.

Verduurzaming van de zorginkoop

Strategische beschrijving

De zorgsector is verantwoordelijk voor 7% van de CO₂e-uitstoot, 13% van het grondstofverbruik en 4% van het afval in Nederland¹. Het gebruik van medicijnen zorgt voor medicijnresten in het grond- en oppervlaktewater en de productie van medicijnen heeft ook een impact op het klimaat en milieu. Dit alles heeft ernstige gevolgen voor onze leefomgeving en gezondheid. Er bestaat internationale consensus dat de klimaatcrisis de grootste bedreiging voor de volksgezondheid vormt deze eeuw. Klimaatverandering en milieuverontreiniging leiden tot steeds méér en andersoortige zorgvragen, zoals een toename van infectieziekten, hittestress, mentale klachten, allergieën, longaandoeningen, hart- en vaatziekten, neurologische ziekten en de introductie van 'tropische ziekten' in het Westen. Om in de toekomst de beschikbaarheid en betaalbaarheid van zorg voor de verzekerden van Coöperatie Menzis te waarborgen, is het van groot belang de zorgsector te verduurzamen.

Bij Coöperatie Menzis zijn ongeveer 1,8 miljoen Nederlanders verzekerd. Dit zou betekenen dat de inkoop van onze zorg gekoppeld is aan ongeveer 10% van de klimaat- en milieu-impact van de zorg.

Eén van de pijlers in onze strategie is *'financieel gezond, duurzaam en in control'*. Duurzaamheid is binnen Coöperatie Menzis doorvertaald naar vijf duurzaamheidspijlers, waarvan duurzame zorginkoop er één is. Integratie van verduurzaming in het zorginkoopbeleid richt zich concreet op klimaatverandering, circulair materiaalgebruik en afval en milieubelasting van medicatie(gebruik).

Beleid

Voor Coöperatie Menzis is de verduurzaming van de zorg een groot maatschappelijk belang. Het is in onze ogen geen onderwerp waarop zorgverzekeraars moeten concurreren. Andere zorgverzekeraars delen deze visie op verduurzaming van de zorg en daarom hebben de verzekeraars in 2022 besloten op dit onderwerp samen te werken binnen Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de brancheorganisatie van zorgverzekeraars.

We hebben met de andere zorgverzekeraars een gezamenlijke visie op verduurzaming vastgelegd in de ZN-visie verduurzaming zorgsector (november 2022). Parallel aan de ZN-visie heeft ZN met zorgpartijen de GDDZ 3.0 opgesteld. ZN heeft vervolgens in een uitvoeringplan uitgewerkt hoe zorgverzekeraars gaan bijdragen aan het behalen van de doelen van de GDDZ (maart 2023). Voorbeelden hiervan zijn het opstellen van een mobiliteitsplan door zorgaanbieders om de CO₂-uitstoot van vervoer te verminderen, het vervangen van disposables door reusables om grondstoffen te besparen en het meenemen van duurzaamheidscriteria bij de inkoop van preferente geneesmiddelen door zorgverzekeraars.

We participeren in de ZN werkgroep Verduurzaming van de Zorg, die de acties uit het ZN-uitvoeringplan GDDZ uitwerkt en implementeert. We zijn tevens actief in de ZN-werkgroep CSRD, waarin onder meer onderzocht wordt welke aspecten van zorg materieel zijn voor klimaat- en milieubelasting van de zorg.

Sinds begin 2023 is er binnen Coöperatie Menzis een Green Team Zorginkoop actief. Dit Green Team is de schakel tussen de landelijke afspraken in ZN-verband en de inkoop van zorg door onze zorginkopers.

¹ Steenmeijer, M.A., Pieters, L.I., Warmenhoven, N., Huiberts, E.H.W., Stoelinga, M., Zijp, M.C., Zelm, R. van, en Waaijers-van der Loop, S.L. (2022), Het effect van de Nederlandse zorg op het milieu. Methode milieuoetafdruk en voorbeelden voor een gezonde zorgomgeving. RIVM Rapport 2022-0127, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).

Een belangrijk middel voor zorgverzekeraars om de zorg te helpen verduurzamen, is het zorginkoopbeleid (ZIB). Verzekeraars hebben vanaf het inkoopjaar 2023 een gezamenlijk inkoopbeleid opgesteld ten aanzien van verduurzaming van de zorg. Dit beleid is gebaseerd op de doelen en acties die zijn geformuleerd in het ZN-uitvoeringsplan van de GDDZ. We nemen, net als de andere zorgverzekeraars, de passages die betrekking hebben op de verduurzaming van de zorg één op één over in het eigen inkoopbeleid.

Het zorginkoopbeleid heeft in 2023/2024 als doel de verduurzaming van de zorg bij zorgaanbieders op de agenda te zetten en hen aan te sporen hierin stappen te zetten, conform de doelen van de GDDZ. Dit gaan we doen door middel van de zorginkoopgesprekken. Onze zorginkopers zijn hiervoor, samen met de inkopers van andere zorgverzekeraars, medio 2023 getraind. Daarnaast hebben we een beperkte interne kwartaalmonitoring opgesteld voor 2024 met enkele KPI's om te volgen of en hoe de gesprekken over verduurzaming met de zorgaanbieders gevoerd worden. In 2024 willen zorgverzekeraars een start maken met het ontwikkelen van een aanpak als blijkt dat zorgaanbieders onvoldoende activiteiten ontplooiën om de doelen van de GDDZ te halen. Dit kan voor de doelen die gekwantificeerd zijn en waarvoor gezamenlijke KPI's worden afgesproken (bijvoorbeeld 30% minder CO₂e-uitstoot).

Naast het zorginkoopbeleid richten zorgverzekeraars zich op onderwerpen die randvoorwaardelijk zijn voor de verduurzaming van de zorg. Deze onderwerpen zijn opgenomen in het uitvoeringsplan van de GDDZ van ZN. Voorbeelden hiervan zijn de bekostiging van de onrendabele top bij verduurzaming van vastgoed en het trainen van zorginkopers om het goede gesprek over verduurzaming te kunnen voeren met zorgaanbieders.

Acties

Om het gezamenlijke beleid van zorgverzekeraars te realiseren, wordt jaarlijks door de ZN Werkgroep Verduurzaming van de Zorg een plan van aanpak opgesteld. Hierin worden de acties benoemd, die de verzekeraars in dat jaar willen uitvoeren. De meeste acties in het plan van aanpak 2023 zijn gerealiseerd, bijvoorbeeld *'verduurzaming in het landelijke inkoopkader Wlz 2024-2028'*, *'training zorginkopers'* en *'werkwijze voor verzamelen goede voorbeelden voor duurzame zorg'*. Voor 2024 wordt opnieuw een plan van aanpak opgesteld voor de acties die zorgverzekeraars gezamenlijk in 2024 willen gaan uitvoeren.

In het gezamenlijke plan van aanpak 2024 zijn deels acties opgenomen, die zich specifiek richten op CO₂-reductie, circulariteit of medicijnresten. Daarnaast zijn er acties die in ruimere zin op verduurzaming zijn gericht. Voorbeelden hiervan zijn:

- Starten met onderzoek naar stappen die gezet kunnen worden om vergroening van de zorg krachtiger te stimuleren, met name bij zorgaanbieders die onvoldoende actief zijn ten aanzien van verduurzaming;
- In het landelijke GDDZ-verband stimuleren van en meewerken aan het opstellen van KPI's voor de doelen van de GDDZ. Hieraan gekoppeld het opstellen van een plan voor hoe deze informatie verzameld gaat worden, hoe deze aan individuele zorgverzekeraars beschikbaar wordt gesteld en hoe de monitoring van de KPI's zal worden uitgevoerd. Dit mede ten behoeve van toekomstige CSRD-rapportages.
- Het wegnemen van negatieve prikkels die zorgaanbieders bij verduurzaming ervaren door regels van zorgverzekeraars;
- Verzamelen van groene initiatieven bij zorgaanbieders en deze verspreiden onder andere zorgaanbieders.

Klimaatverandering in de zorginkoop

Strategische beschrijving

De Nederlands zorgsector stoot jaarlijks ruim 17 megaton CO₂e uit. Dit is zo'n 7% van de jaarlijkse Nederlandse uitstoot van broeikasgassen. Deze uitstoot vindt zowel in Nederland als in het buitenland plaats.

Verschillende factoren binnen de zorgketen hebben invloed op deze uitstoot, zoals grondstof- en energiewinning, productie, transport, inkoop, het gebruik door zorginstellingen en afval. Deze uitstoot heeft vervolgens weer invloed op de gezondheid van mensen, omdat de uitstoot bijdraagt aan klimaatverandering. Zo is er kans op een langer hooikoortsseizoen, meer infectieziekten en nieuwe ziekteverwekkers. Dit verhoogt de ziektelast. Dus als we het milieu betrekken bij goede zorg, draagt dat nu en later bij aan onze gezondheid.

Bij Coöperatie Menzis zijn ongeveer 1,8 miljoen Nederlanders verzekerd. Dit betekent dat onze inkoop gekoppeld kan worden aan ongeveer 1,7 megaton CO₂e-uitstoot afkomstig van de zorg die voor onze verzekerde geleverd wordt.

Beleid

Naast de punten genoemd bij '*Verduurzaming van de zorginkoop*' zijn onderstaande aanvullende punten voor klimaatverandering relevant:

- In lijn met het Klimaat- en Energieakkoord is het doel voor CO₂e-uitstoot in de zorg een verlaging van 55% in 2030 ten opzichte van 2018. In de GDDZ is het streven van gemiddeld 30% opgenomen.
- Een belangrijk deel van de CO₂-emissie van de zorg hangt samen met vastgoed. Het Expertisecentrum Verduurzaming Zorg heeft een portefeuilleroutekaart ontwikkeld die zorginstellingen ondersteunt om een vastgoedbeheerplan te maken ten aanzien van de verduurzaming van de vastgoedportefeuille richting 2030 en 2050. Zorgverzekeraars vinden de portefeuilleroutekaart een belangrijk instrument en sturen daarom op het realiseren en opvolgen van de portefeuilleroutekaart door zorgaanbieders.
- Vervoer is ook een belangrijke bron van CO₂-uitstoot in de zorg. In de GDDZ is afgesproken dat zorgaanbieders met meer dan 100 fte een mobiliteitsplan opstellen met doelen en maatregelen voor het verminderen van de CO₂-uitstoot van de vervoersbewegingen van personeel. Zorgverzekeraars sturen richting zorgaanbieders op het opstellen en uitvoeren van dit plan.
- Voor het monitoren van de voortgang van het verminderen van de CO₂-uitstoot zijn door het Milieuplatform Zorg voorstellen gedaan voor KPI's, bijvoorbeeld '*het percentage CO₂-reductie vastgoed ten opzichte van 2018 op basis van de portefeuilleroutekaarten*' en '*het percentage CO₂-reductie mobiliteit ten opzichte van 2018 op basis van gegevens uit de registratieplicht voor personenvervoer vanaf 2024*'. Zorgverzekeraars streven naar vaststelling van KPI's in 2024.

Acties

Tijdens het zorginkoopgesprek bespreken we de voortgang van de CO₂-reductie ten opzichte van plannen in de CO₂-routekaart en de CO₂-reductie ten opzichte van de plannen in het mobiliteitsplan van de zorginstelling. Verder stimuleren en werken we mee aan de ontwikkeling van KPI's in 2024 in GDDZ-verband om de CO₂-reductie bij zorginstellingen te monitoren.

Doelstellingen

- In lijn met het Klimaat- en Energieakkoord is het doel voor CO₂e-uitstoot in de zorg een verlaging van 55% in 2030 ten opzichte van 2018. Binnen ZN nemen we het in de GDDZ opgestelde streven over om gemiddeld 30% CO₂e-reductie op sectorniveau ten opzichte van het referentiejaar 2018 voor vastgoed en energie voor het einde van 2026 te realiseren;
- Zorgaanbieders (>250 fte) hebben in 2024 hun CO₂-routekaart gereed op basis waarvan zij bijdragen aan de gewenste CO₂-reductie;
- Zorgaanbieders (>100 medewerkers) hebben in 2025 een mobiliteitsplan voor het verminderen van de CO₂-uitstoot van vervoersbewegingen van personeel.

Vervuiling van water

Strategische beschrijving

Het gebruik van geneesmiddelen heeft op twee manieren invloed op het klimaat en het milieu. Ten eerste doordat medicijnresten via urine en ontlasting in grond- en oppervlaktewater terechtkomen met als gevolg schade aan planten en dieren, die in het water leven. Zo beschadigen pijnstillers het weefsel van vissen en zorgen anticonceptiemiddelen voor geslachtsverandering bij vissen. Jaarlijks komt er ongeveer 190 ton medicijnresten in het water in Nederland.

Ten tweede door de klimaat- en milieu-impact van de productie van geneesmiddelen. Bij de productie van antibiotica, die voornamelijk in China en India plaatsvindt, komen bijvoorbeeld veel antibioticaresten in het milieu terecht rondom de farmaceutische fabrieken. Dit leidt lokaal tot resistentie van bacteriën, wat op termijn bijdraagt aan de wereldwijde antibioticaresistentie. Dit kan in Nederland leiden tot meer (infectie)ziektes, wat de druk op het zorgstelsel verhoogt en tot toenemende zorgkosten kan leiden. Om in de toekomst de beschikbaarheid en betaalbaarheid van medicatie voor onze verzekerden te waarborgen, is het van belang het gebruik van medicatie te verduurzamen. Zowel de productie als de vervuiling van water door medicatie.

Ongeveer 1,15 miljoen verzekerden van Coöperatie Menzis gebruiken medicatie met een jaarlijks totaal van ongeveer 900 miljoen² DDD's³. Deze geneesmiddelenconsumptie resulteert in 19 ton medicijnresten in oppervlaktewater per jaar.

Beleid

Naast de punten genoemd bij 'Verduurzaming van de zorginkoop' zijn onderstaande aanvullende punten voor vervuiling van water relevant:

- Gepast voorschrijven en afleveren is een belangrijke pijler voor het verduurzamen van het geneesmiddelengebruik. Hierdoor verlaagt de hoeveelheid uitgegeven geneesmiddelen, waardoor de klimaat- en milieubelasting afneemt. Zorgverzekeraars willen dit stimuleren via het inkoopbeleid gericht op voorschrijvers (MSZ en GGZ) en gericht op de uitgifte van medicijnen (apotheken);
- Om te monitoren of zorgaanbieders voldoen aan de punten in het gezamenlijke zorginkoopbeleid van zorgverzekeraars worden hiervoor in 2024 gezamenlijk met partners uit de GDDZ (zorgbranches, ministeries en kennisinstituten) KPI's opgesteld;
- In tegenstelling tot andere thema's zijn bij het thema vervuiling van water de afspraken in de GDDZ niet gekwantificeerd. Voorbeelden zijn '*bevorderen therapietrouw*' en '*vermindering van lozing van röntgencontrastmiddelen*'. Aangezien zorgverzekeraars de GDDZ als uitgangspunt nemen, zullen ze hierop geen nader gedefinieerde doelen stellen. Dit zal in een volgende Green Deal moeten worden afgesproken;
- We kopen zorg voor het grootste deel bij zorgaanbieders in, zoals ziekenhuizen of GGZ-instellingen. Bij geneesmiddelen kopen we een deel (indirect) bij zorgaanbieders in (bijvoorbeeld de geneesmiddelen die in het ziekenhuis aan patiënten worden toegediend), maar een groter deel direct bij de leveranciers van geneesmiddelen. Bij de rechtstreekse inkoop van geneesmiddelen passen we het preferentiebeleid toe. Dit betekent dat, als er goedkopere middelen met dezelfde werking en kwaliteit beschikbaar zijn, we ervoor kiezen om die te vergoeden en niet de duurdere geneesmiddelen. We willen, samen met de andere zorgverzekeraars, onderzoeken of en wanneer mogelijk hoe de inkoop van deze geneesmiddelen duurzamer gemaakt kan worden.

² www.GIPdatabank.nl

³ DDD staat voor defined daily dose, de standaarddosering. Dit is de hoeveelheid geneesmiddel die een volwassene per dag krijgt voor de onderhoudsbehandeling van een ziekte of aandoening.

Acties

Specifiek voor de milieubelasting van medicatie(gebruik) hebben in 2023 de volgende acties in ZN-verband plaatsgevonden en/of worden voor 2024 gepland:

- In 2023 is een gezamenlijk zorginkoopbeleid 2025 opgesteld waarin de ambities met betrekking tot medicatiegebruik zijn opgenomen. Het inkoopbeleid 2026 wordt in 2024 opgesteld en daar waar mogelijk verder geconcretiseerd in samenspraak met de brancheorganisaties van ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg en apothekers (NFU, NVZ, de Nederlandse GGZ en KNMP);
- Uitwerken van het verduurzamen van het preferentiebeleid bij de inkoop van geneesmiddelen, samen met de ZN-werkgroep Farmacie;

Circulair materiaalgebruik en afval

Strategische beschrijving

De zorgsector in Nederland gebruikt jaarlijks 34.000 kiloton abiotische grondstoffen, hetgeen overeenkomt met 13,0% van het totaal in Nederland. Tevens produceert de zorgsector bijna 5.000 kiloton afval (4,2% van het totaal in Nederland)⁴, vooral in de ouderenzorg (incontinentiemateriaal en GFT/organisch materiaal) en de ziekenhuiszorg (papier/karton en plastic/kunststoffen). De hoeveelheid grondstoffen is eindig en het delven van grondstoffen gaat vaak gepaard met milieuschade. Daarom is het van groot belang materialen circulair te gebruiken. Niet gebruiken als het niet strikt noodzakelijk is, reusables in plaats van disposables, refurbished in plaats van nieuw, et cetera. Op deze manier neemt het grondstoffengebruik en de hoeveelheid afval af.

Bij Coöperatie Menzis zijn ongeveer 1,8 miljoen Nederlanders verzekerd. Dit betekent dat onze zorginkoop gekoppeld kan worden aan ongeveer 3.400 kiloton abiotische grondstoffen en 500 kiloton afval per jaar.

Beleid

Naast de punten genoemd bij 'Verduurzaming van de zorginkoop' zijn onderstaande aanvullende punten voor circulair materiaalgebruik en afval relevant:

- We kopen extramurale hulpmiddelen rechtstreeks in bij leveranciers van hulpmiddelen. Het gaat bijvoorbeeld om hoortoestellen, continentiezorg, insulinepompen en orthopedische schoenen. We willen de komende jaren de duurzaamheid van de ingekochte hulpmiddelen vergroten in lijn met de in de GDDZ geformuleerde ambities:
 - Bevorderen van hergebruik van hulpmiddelen met als ambitie dat in 2026 ten minste 20% herbruikbaar is;
 - Gebruik van incontinentiemateriaal in 2026 met 5% verminderen ten opzichte van 2022;
- Daarnaast willen we, samen met de andere zorgverzekeraars, het circulair gebruik van materialen en afvalscheiding bij zorgaanbieders bevorderen, eveneens in lijn met de in de GDDZ geformuleerde ambities;
- Om te volgen of de ambities voor circulariteit gerealiseerd worden, zijn heldere KPI's nodig. Deze willen de zorgverzekeraars samen met de andere GDDZ partners in 2024 opstellen, inclusief afspraken over de dataverzameling bij zorgaanbieders en de distributie van deze data naar zorgverzekeraars.
- Tenslotte willen we in ZN-verband de ontwikkeling van een duurzaamheidscertificering voor hulpmiddelen stimuleren.

⁴ Steenmeijer, M.A., Pieters, L.I., Warmenhoven, N., Huiberts, E.H.W., Stoelinga, M., Zijp, M.C., Zelm, R. van, en Waaijers-van der Loop, S.L. (2022), Het effect van de Nederlandse zorg op het milieu. Methode milieuvoetafdruk en voorbeelden voor een gezonde zorgomgeving. RIVM Rapport 2022-0127, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).

Acties

Specifiek voor circulair materiaalgebruik en afval hebben de volgende actie in ZN-verband in 2023 plaatsgevonden en/of worden gepland voor 2024:

- In 2024 stimuleren van en meewerken aan de ontwikkeling van KPI's in GDDZ-verband om de voortgang van circulair materiaalgebruik en afvalscheiding te monitoren;
- In 2023 is een gezamenlijk zorginkoopbeleid 2025 opgesteld waarin de ambities voor hulpmiddelen, afval en voedsel zijn opgenomen. Het inkoopbeleid 2026 wordt in 2024 opgesteld en daar waar mogelijk verder geconcretiseerd, mede afhankelijk van de ontwikkeling van KPI's om de voortgang te monitoren;
- In 2024 uitwerken van het verduurzamen van de inkoop van extramurale hulpmiddelen door de ZN-werkgroep Verduurzaming van de Zorg samen met de ZN-werkgroep Hulpmiddelen;

Doelstellingen

- Bevorderen van hergebruik van hulpmiddelen die door ons voor onze verzekerden worden ingekocht met als ambitie dat in 2026 ten minste 20% herbruikbaar is;
- Het gebruik van incontinentiemateriaal voor onze verzekerden met 5% verminderen in 2026 ten opzichte van 2022;
- De ambitie bij zorgaanbieders met betrekking tot ingekochte zorg⁵:
 - dat bij minimaal 20% van de hulpmiddelen disposables worden vervangen door reusables of door disposables van hernieuwbare grondstoffen (MSZ);
 - dat het aandeel ongesorteerd restafval met minimaal 25% is verminderd in 2026 (MSZ, GGZ, WV);
 - dat de voedselverspilling in 2026 teruggedrongen is naar maximaal 20% (GGZ).

⁵ Tussen haakjes de zorgsectoren waarvoor dit is opgenomen in het zorginkoopbeleid 2025: MSZ=medisch specialistische zorg, GGZ=geestelijke gezondheidszorg, WV=wijkverpleging.

Vitaliteit, gezondheid en welzijn medewerkers

Beleid

Als zorgverzekeraar en zorgkantoor dienen we een publiek belang: het is onze verantwoordelijkheid dat mensen de zorg krijgen die ze nodig hebben en dat we de zorg als geheel toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief van hoog niveau houden. Tegelijkertijd realiseren we ons dat we deze taak alleen goed kunnen vervullen als we zelf een gezonde organisatie zijn. We werken daarom aan een gezond resultaat en stabilisatie van onze positie in de markt, maar ook aan de vitaliteit en gezondheid van onze medewerkers. Alleen vanuit een gezonde organisatie en met vitale medewerkers kunnen we onze verantwoordelijkheid voor onze leden en de inwoners van onze zorgkantoorregio's nu en in de toekomst met verve invullen.

Ieder mens leefkrachtiger. Dat is de missie van Coöperatie Menzis. Leefkracht gaat over mensen die veerkracht voelen, over mensen die zowel geestelijk als lichamelijk meer kwaliteit van leven weten te bereiken, zodat zij kunnen doen wat voor hen belangrijk is. Ook in tijden van ziekte of met een beperking.

Coöperatie Menzis ondersteunt mensen daarbij. Met vergoedingen voor zorg, het vinden van goede zorg en tips en adviezen over mantelzorg, hulp bij schulden en een gezonde leefstijl. Dat is de kracht van Coöperatie Menzis.

We zetten vanuit onze missie al geruime tijd in op het ondersteunen van vitaliteit en het verbeteren van leefkracht van onze medewerkers. Dit draagt bij aan de ontwikkeling en inzetbaarheid/productiviteit van medewerkers en heeft een positieve invloed op de gezondheid en het werkgeluk (goede werkbalans). Bovendien biedt dit kansen: in deze krappe arbeidsmarkt is het van groot belang om als werkgever aantrekkelijk te blijven om zo nieuwe collega's te verwelkomen, maar zeker ook om medewerkers gezond aan het werk te houden.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat er sprake is van goede arbeidsomstandigheden; dat medewerkers hun werk veilig kunnen uitvoeren, zich prettig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar omgaan. Hoe we dit vorm geven is vastgelegd in ons arbobeleid.

Toch is niet te voorkomen dat er vanwege uitval door ziekte ook sprake is van ziekteverzuim. In het Menzis verzuimbeleid is vastgelegd hoe we omgaan met de wettelijke verplichtingen van verzuim en verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter) en hoe we onze medewerkers ondersteunen en stimuleren om waar mogelijk verzuim te voorkomen, de inzetbaarheid te vergroten en daarmee de leefkracht te versterken.

De manier waarop we uitvoering geven aan wettelijke verplichtingen en het versterken van leefkracht is van toepassing op alle medewerkers en alle werkplekken, zowel thuis als op onze kantoorlocaties. Qua arbeidsomstandigheden hebben we daarbij ook een verantwoordelijkheid voor medewerkers die niet bij ons dienst in zijn, zoals uitzendkrachten en ander ingehuurd personeel. Al ons beleid en regelingen zijn beschikbaar via het intranet van Coöperatie Menzis.

We betrekken de Ondernemingsraad (OR) nauw bij alle zaken die onze medewerkers aangaan. Daarbij komen we niet alleen onze wettelijke plichten uit de Wet op de Ondernemingsraden na, maar vinden we het ook belangrijk om de OR in te zetten als klankbord voor diverse ontwikkelingen in de organisatie. Zo is in 2023 bijvoorbeeld uitgebreid gesproken over de beelden en verwachtingen van de OR over de toekomst van het hybride werken, het bevorderen van de gesprekscyclus binnen de organisatie, en de werkomgeving en huisvesting. Zowel het arbobeleid als het verzuimbeleid zijn vastgesteld door de DR van Coöperatie Menzis, na instemming van de OR. De OR heeft als vertegenwoordigend orgaan van de medewerkers instemmingsrecht ten aanzien van besluiten inzake onder andere ons contract met een externe arbodienst, de periodieke Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en de organisatie van preventietaken. Naast de formele betrokkenheid van de OR kent de OR de Commissie Sociaal Beleid, waarin periodiek, regulier overleg plaatsvindt met het Expertise Centrum Mens en Organisatie over onder meer vraagstukken op het gebied van arbo- en verzuimbeleid. De verantwoordelijkheid voor de implementatie van het beleid is belegd bij de Expertise Centrum Lead Mens en Organisatie, die direct rapporteert aan de CEO van Coöperatie Menzis.

We volgen in alle gevallen de Nederlandse wetgeving (boek 7 BW, WOR, Arbowetgeving etc.), de Europese regelgeving (EVRM) die op Nederland betrekking heeft en de cao voor de zorgverzekeraars. Op basis hiervan worden de in Nederland te respecteren mensenrechten van onze medewerkers automatisch gerespecteerd. Op het gebied van vitaliteit heeft dit vooral impact op verzuim(begeleiding): in verband met privacy van onze medewerkers wordt in geval van een ziekmelding niet naar informatie over de ziekte gevraagd. Hierover rapporteren we daarom ook niet.

In onze Gedragscode Coöperatie Menzis is vermeld dat we bij Coöperatie Menzis ieders talent herkennen, erkennen en benutten. Iedereen moet zichzelf kunnen zijn ongeacht ras, etnische achtergrond, nationaliteit, leeftijd, religie, geslacht, seksuele geaardheid of handicap. Elk vermoeden van een overtreding van de Gedragscode moet gemeld worden bij het team Compliance, waarmee we willen uitdragen dat discriminatie niet wordt getolereerd.

Gerealiseerde acties en middelen

- Beschikbaarheid noodzakelijke voorzieningen: bedrijfsarts, BHV en vertrouwenspersonen;
- Zeer divers aanbod ter versterking van de leefkracht:
 - Intranet: leefkrachtsite op intranet;
 - Academy: trainingen en e-modules voor bijvoorbeeld mindfulness, bewegen of beter slapen, daarnaast jaarlijkse Sterk in je Werk-weken;
 - Zorgverzekering: extra aanbod, bijvoorbeeld fysiotherapie en leefstijladvies;
- Goede werkomgeving (budget voor faciliteiten op kantoor en thuis) inclusief een koffiebar en gratis fruit op onze kantoorlocaties. Onze kantoren hebben ook kleedkamers met douches, ruime fietsenstallingen en leenfietsen;
- Cao (waarin onder andere een sabbaticalregeling) en eigen regelingen (voor het kopen van verlof, het kopen van een fiets, fitnessabonnement, leefkrachtscan, thuiswerken inclusief leefkrachtvergoeding, Gedragscode en Regeling melden van een misstand);
- Opleidingen via de Menzis Academy (vergoeding in zowel tijd als geld);
- Beweegclubs door en voor collega's voor onder andere fietsen, wandelen en hardlopen (stimuleert beweging en vergroot saamhorigheid);
- Vitaliteitsbudget: vanuit het collectieve zorgverzekeringscontract met Menzis hebben we een budget ter beschikking ter verbetering van de vitaliteit van onze medewerkers. Dit is bijvoorbeeld ingezet voor de grieprik en voor sessies van de Sterk-in-je-werk-weken.

Bovenstaande regelingen en faciliteiten worden uitgevoerd en actueel gehouden. Voor 2024 zullen we het thuiswerkbeleid verder aanscherpen. Vanaf die datum voeren we in, ter vergroting van het welzijn van medewerkers, dat elke medewerker minimaal 50% van zijn werk op kantoor uitvoert.

Daarnaast bieden we aan onze eigen medewerkers jaarlijks een Periodiek Medisch Onderzoek aan en nodigen we iedereen die bij Coöperatie Menzis werkt uit voor deelname aan de Sterk in je Werk-weken, waarmee leefkracht wordt gestimuleerd en awareness voor vitaliteit wordt gekweekt.

Doelstellingen/KPI's

Voor verzuim hebben we voor onze eigen medewerkers (iedereen die bij Menzis in dienst is) twee KPI's:

- Voortschrijdend verzuim. KPI 2023 is < 4,7%
- Verzuimfrequentie. KPI 2023 is < 1

Verzuim*	2023 doelstelling	2023 gerealiseerd	2022 gerealiseerd	2024 doelstelling
Voortschrijdend verzuim (in %)	<4,7	5,1	4,8	<4,7
Verzuimfrequentie	<1	0,70	0,76	<1

In het Medewerkersonderzoek vragen we aan iedereen die ten tijde van het onderzoek minimaal drie maanden bij Menzis in dienst is, of minimaal drie maanden als uitzendkracht werkzaam is voor Menzis een cijfer te geven op een 5-punts Likert schaal op de vragen '*Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé*' en '*In mijn werk voel ik me fit en energiek*'. Deze vragen geven allebei een indicatie over de leefkracht en werkbalans van onze medewerkers. De score wordt vervolgens teruggerekend naar een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij we ernaar streven dat het gemiddelde cijfer op beide vragen hoger is dan een 7. De response van de Medewerkersonderzoek in mei 2023 was 83% waarbij op '*Leefkracht en werkbalans*' een 7,4 gescoord is.

Uitkomsten Medewerkersonderzoek*	2023 doelstelling	2023 gerealiseerd	2022 gerealiseerd	2024 doelstelling
Leefkracht en werkbalans	>7	7,4	7,2	>7

De KPI's zijn vastgesteld zoals beschreven in de *rapportage criteria*.

* Het Voortschrijdend verzuim, de Verzuimfrequentie en de Leefkracht en werkbalans indicatoren over 2023 zijn in scope van de limited assurance werkzaamheden

Overige info

Medewerkersbetrokkenheid

Binnen onze organisatie vervult de OR zijn wettelijke taak. Daarnaast voeren we regelmatig overleg over bedrijfsbeleid en personele aangelegenheden met de OR of commissies daarvan. Aan medewerkers leggen we jaarlijks (of soms vaker) een enquête voor over onder andere het beleid binnen de organisatie en het welzijn van de medewerkers. Bij grote(re) veranderingen worden ad hoc overleggen gevoerd met betrokkenen. Onderling voeren leidinggevenden en medewerkers met elkaar 'Het Goede Gesprek', hebben collega's werkoverleggen en zijn er in verband met het agile werken vele afstemmingsmomenten over de inhoud van het werk.

Procedures en kanalen voor klachten en herstel

Medewerkers kunnen met vragen of opmerkingen altijd terecht bij hun leidinggevende, HR business partner of (wanneer het niet alleen hun eigen positie betreft) de OR. Daarnaast hebben we vertrouwenspersonen (zowel intern als extern) en regelingen, waarin staat hoe een incident of een misstand gemeld kan worden. Gaat het om beloningsvraagstukken of consequenties die samenhangen met een specifieke situatie, dan kunnen klachten en/of bezwaren ook ingediend worden bij de Commissie Sociaal Plan, de Commissie Functiewaardering of (conform de cao) de Permanente Commissie.

ESRS indicatoren 2023

In de ESRS-S1 zijn ten aanzien van het eigen personeel enkele indicatoren opgenomen. Op basis daarvan zijn onderstaande gegevens vermeld. Bij sommige van die onderwerpen geldt dat het totaalcijfer over heel 2023 is weergegeven. Bij andere vragen is de stand op 31 december 2023 gegeven. Per vraag staat (in het blauwe vak) aangegeven welke van de twee opties van toepassing is:

ESRS S1-6	Gegevens personeel (man vs. vrouwelijk c.q. niet-man) op 31 december	Aantal/FTE	Man	Niet-man/vrouw
ESRS S1-6	Totaal aantal (zowel absoluut als in FTE) eigen medewerkers	1.332/1.244	545/545	787/699
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor onbepaalde tijd	1.229/1.148	506/507*	723/641
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor bepaalde tijd	103/96	39/38	64/58
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers zonder urengarantie	0	-	-

*Van de mannen die voor onbepaalde tijd in dienst zijn, zijn er in relatieve zin meer mannen die 'meer dan fulltime' werken, dus meer dan 100%, dan 'minder dan fulltime', dus minder dan 100%. Het gemiddeld aantal uren dat mannen werken komt daardoor iets boven de fulltimenorm uit. Om die reden is het aantal fte hoger dan het aantal medewerkers (507 vs 506).

ESRS S1-6	Gegevens personeel (man vs. vrouwelijk c.q. niet-man) Enschede	Aantal/FTE	Man	Niet-man/vrouw
ESRS S1-6	Totaal aantal (zowel absoluut als in FTE) eigen medewerkers	464/416	142/143	322/273
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor onbepaalde tijd	430/385	129/130	301/255
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor bepaalde tijd	34/31	13/13	21/18
ESRS S1-6	Gegevens personeel (man vs. vrouwelijk c.q. niet-man) Groningen	Aantal/FTE	Man	Niet-man/vrouw
ESRS S1-6	Totaal aantal (zowel absoluut als in FTE) eigen medewerkers	410/391	203/201	207/190
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor onbepaalde tijd	371/355	190/189	181/166
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor bepaalde tijd	39/36	13/12	26/24
ESRS S1-6	Gegevens personeel (man vs. vrouwelijk c.q. niet-man) Wageningen	Aantal/FTE	Man	Niet-man/vrouw
ESRS S1-6	Totaal aantal (zowel absoluut als in FTE) eigen medewerkers	458/437	200/200	258/237
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor onbepaalde tijd	428/408	187/187	241/221
ESRS S1-6	Totaal aantal eigen medewerkers voor bepaalde tijd	30/29	13/13	17/16

ESRS S1-6	Gegevens personeel over heel 2023	Aantal	Percentage
ESRS S1-6	Personeelsverloop (vrijwillig, ontslag, pensioen, overlijden)	184	14 %

ESRS S1-7	Gegevens niet-eigen medewerkers op 31 december	Aantal
ESRS S1-7	Totaal aantal 'niet-eigen medewerkers' (bestaande uit ingehuurd medewerkers en uitzendkrachten).	97

ESRS S1-8	Collectieve onderhandeling en sociale dialoog over 2023	Percentage
ESRS S1-8	Percentage van het aantal eigen medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst (cao) valt	100 %
ESRS S1-8	Percentage van het aantal eigen medewerkers dat vertegenwoordigd wordt door werknemersvertegenwoordigers*	100%

* Gezien de aanwezigheid van een OR binnen Coöperatie Menzis, worden alle medewerkers vertegenwoordigd door een werknemersvertegenwoordiging.

ESRS S1-9	Diversiteitsindicatoren (man vs. vrouwelijk c.q. niet-man) op 31 december	Aantal c.q. percentage	Man	Niet-man/vrouw
ESRS S1-9	Genderverdeling top-management* (zowel absoluut als in FTE)	27/27	20	7
ESRS S1-9	Genderverdeling top management (percentage)	100%	74%	26%

*Onder top management verstaan we de leden van de RvB, de leden van de DR alsmede de Area Leads en Leads van de Expertise Centra

ESRS S1-9	Diversiteitsindicatoren (leeftijdsofbouw) op 31 december	<30	30 t/m 50	>50
ESRS S1-9	Leeftijdsofbouw per leeftijdscategorie (percentage) al het personeel	7,8%	47,9%	44,2%
ESRS S1-9	Leeftijdsofbouw per leeftijdscategorie (percentage) alleen eigen personeel (geen externen)	5,9%	48,5%	45,6%

ESRS S1-14	Gezondheid en veiligheid (per werknemerscategorie) over 2023	Aantal	Eigen wnr's	Inhuur* wnr's
ESRS S1-14	Percentage van eigen medewerkers dat valt onder een gezondheids- en veiligheidsmanagementsysteem	0%	-	-
ESRS S1-14	Aantal sterfgevallen als gevolg van werkgerelateerde letsels	0	-	-
ESRS S1-14	Aantal geregistreerde werkgerelateerde** ongevallen/arbeidsongeschiktheid	7	7	-
ESRS S1-14	Frequentieratio geregistreerde werkgerelateerde ongevallen (Het percentage wordt berekend door het aantal ongevallen te delen door het totaal aantal arbeidsuren x 1.000.000)	0%	-	-
ESRS S1-14	Aantal geregistreerde gevallen van werkgerelateerde slechte gezondheid***	7	7	-
ESRS S1-14	Aantal verloren dagen door arbeidsongevallen, werkgerelateerde arbeidsongeschiktheid	601	601	-

*Ingehuurde (externe) werknemers gaan naar hun eigen bedrijfsarts. Hierover kan dus niet door Coöperatie Menzis gerapporteerd worden.

**Het gaat hier om arbeidsongeschiktheid welke uitsluitend werkgerelateerd is (dus niet mede-werkgerelateerd)

***Hier is het antwoord overgenomen dat ook gegeven is op de vraag 'aantal geregistreerde werkgerelateerde ongevallen/arbeidsongeschiktheid'.

ESRS S1-16	Compensatie indicatoren op 31 december	Beloningsverschil
ESRS S1-16	Loonkloof ('gender pay gap') tussen mannen vs vrouwen c.q. niet-mannen*	22%
ESRS S1-16	Ratio tussen de meest verdienende werknemer en de mediaan van alle werknemers **	471%

*Dit betreft het ongecorrigeerde verschil tussen mannen en vrouwen (het gemiddelde salaris van alle mannelijke werknemers minus het gemiddelde salaris van alle vrouwelijke werknemers gedeeld door het gemiddelde salaris van alle mannelijke werknemers)

** De berekening gaat uit van alle loonkosten (dus ook pensioenlasten), waarbij de mediaan is genomen van alle werknemers exclusief de meestverdienende werknemer

Klantbeleving en toegang tot informatie

In dit thema kijken we naar twee onderwerpen die met elkaar samenhangen, namelijk de klantbeleving en de toegang tot informatie. De toegang tot en beschikbaarheid van informatie draagt bij aan de klantbeleving. Als klanten geen of moeizaam toegang hebben tot informatie schaadt dat de klantbeleving. Daardoor kunnen verkeerde keuzes gemaakt worden, in het bijzonder voor beperkt digitaal vaardige verzekerden en (in combinatie met) laaggeletterdheid bij verzekerden. Dit kan schadelijke gevolgen hebben voor onze reputatie. Een positieve klantbeleving door eerlijke en transparante informatie op het juiste, relevante moment heeft impact op het vertrouwen van de klant. Een optimale klantbediening heeft een directe impact op het behoud van het ledenaantal en is daarom van cruciaal belang voor onze leidende positie in de regio(s). Een negatieve klantbeleving heeft een bewezen negatieve impact op het ledenbehoud.

Klantbeleving is voor ons een belangrijk, strategisch thema voor Coöperatie Menzis. We hebben dit ook expliciet in onze strategie vermeld: *“Meer waarde aan onze leden en de inwoners van onze regio’s te bieden met persoonlijke relevante producten, dienstverlening en communicatie”*. Dit hebben we ook in de strategische pijlers opgenomen: *“Continu verbeteren van proposities en dienstverlening”*.

Dit strategische thema bevat een aantal risico's. Het is onze ervaring dat de door onze leden verwachte klantbeleving toeneemt naarmate de digitale mogelijkheden toenemen en organisaties buiten onze branche deze mogelijkheden integreren in de dienstverlening. Het niet (snel) kunnen inspelen op deze veranderbehoefte is een risico.

Omdat we te maken hebben met persoonlijke zorg- en gezondheidsgegevens vraagt dit van ons dat we de hoogst mogelijke beveiligingsniveaus handhaven. Deze niveaus kunnen conflicteren met een goed toegankelijke, digitale toegang tot informatie en kunnen een risico vormen voor de bereikbaarheid van de dienstverlening voor groepen verzekerden. Vanwege de toch al complexe inhoudelijke zorg- en zorgverzekeringskeuzes is er risico op verkeerde keuzes door onze leden met als gevolg (onverwachtse) financiële impact of het risico op het (ongewenst) vermijden van zorg.

Dit thema bevat ook een kans: in onze klantbediening kunnen we onze leden gidsen naar de juiste zorg en op relevante momenten ondersteunen met het verbeteren van hun gezondheid door hier de juiste proposities voor te ontwikkelen en aan te bieden op relevante momenten.

Op dit moment hebben we geen formeel geïdentificeerde kwetsbare groepen beschreven in ons beleid.

Beleid

Vooraf: we maken onderscheid tussen de Wlz en de Zvw. Omdat voor beide wetten op een autonome manier beleid wordt geschreven en acties worden uitgevoerd. De Wlz wordt uitgevoerd door Stichting Zorgkantoor Menzis. De teksten in dit hoofdstuk die volgen op deze alinea hebben alleen betrekking op ‘*klantbeleving en toegang tot informatie*’ voor de Zvw.

Om onze klanten te bedienen, hebben we een (strategische) visie op klantbediening. In deze visie beschrijven we kansen, bedreigingen, sterktes en zwaktes om van daaruit een strategische richting te bepalen. Hier worden, zoals hierboven reeds beschreven, de kwetsbare groepen niet expliciet in vermeld, wat een punt van aandacht is. De verantwoordelijkheid van de visie op klantbediening ligt in de DR waar de directeur Klant en Markt inhoudelijk eindverantwoordelijke is. In ons beleid is opgenomen op welke manier we verschillende type klanten willen bedienen en op welk soort vragen (toegespitst naar klantreizen) we welke klantbediening willen leveren. Door het uitwerken van klantreizen van (fictieve) persona's worden klant- en informatiebehoeftes getoetst onder verschillende type leden.

De visie op klantbediening is doorvertaald naar een ander beleidsdocument: de kanaalstrategie. Deze strategie gaat expliciet over het klantcontact en de kanalen inclusief de te leveren kwaliteit (servicelevels), toegespitst naar de verschillende merken die we voeren.

Er zijn verschillende functies die expliciet opgesteld staan om de kwaliteit te bewaken op het thema klantbeleving en toegang tot informatie: (senior) product- en propositiemanagers, (senior) experience en loyalty marketeers, adviseurs klant, experience marketeers (UX-designers voor de online beleving en toegankelijkheid van onze digitale omgevingen). Voor de toegang tot informatie zijn diverse communicatieadviseurs aangesteld, die op een uniforme wijze de interne kennis en regelingen op een B1-niveau naar de klant communiceren.

Onder andere vanuit deze functies worden er expliciete klantinzichten opgehaald en vertaald naar het verbeteren van de dienstverlening. Zo consulteren we de Ledenraad en maken we gebruik van zowel continu als ad-hoc klantonderzoek en klantenpanels. De Ledenraad betreft een vertegenwoordiging van iedereen die bij ons verzekerd is, onze leden. Inspraak via de overige klantenonderzoeken vindt direct onder de leden plaats, al dan niet na aanmelding voor het panel. Het klantenpanel zeten we expliciet in voor het toetsen van ons communicatiebeleid, waarbij we toetsen op relevantie en begrijpelijkheid van de communicatie. In ons klachtenbeleid is ook een verbeterprocedure opgenomen, ter verbetering van de dienstverlening naar aanleiding van de binnengekomen klachten.

Acties

Per april 2023 hebben we ons anders georganiseerd om klanten beter te kunnen bedienen. In de Waardestroom Klant en Markt zijn teams die als expliciet doel hebben om de klantbeleving te verbeteren geformeerd.

Het uitwerken van kwetsbare groepen is een actie die we meenemen in de volgende update van het beleid omtrent klantbeleving en de toegang tot informatie in 2024. Hoewel een strategische beschrijving van kwetsbare groepen ontbreekt, hebben we in 2023, net als de afgelopen jaren, gebruik gemaakt van een contractuele samenwerking met Stichting Sterk uit Armoede. Door de inzet van ervaringsdeskundigen proberen we ons te verplaatsen in mensen met een complexe schuldproblematiek. Deze ervaringen vormen de basis voor verbeteringen in onze dienstverlening aan deze kwetsbare groepen.

Voor 2024 hebben we verschillende acties gepland om de klantbeleving en toegang tot informatie te verbeteren. Een aantal onderdelen nu hoge prioriteit:

- Het benoemen en beschrijven van kwetsbare groepen als onderdeel van het herijken van het beleidsdocument 'Visie op klantbediening';
- Het achterhalen van alle vastgestelde doelstellingen voor 2024 op dit strategische thema in alle waardestromen.
- Toevoegen van een nieuw kanaal aan de dienstverlening, zodat verzekerden ook buiten openingstijden een bericht achter kunnen laten waarop het Klantcontactcentrum kan reageren. Dat is nodig, omdat we de (voorraad)kanalen e-mail en WhatsApp niet meer aanbieden;
- Een portaal voor bewindvoerders realiseren, zodat bewindvoerders digitaal zaken kunnen afhandelen voor verzekerden die onder bewind staan;
- Verbeteren van de apps van VinkVink, Menzis en Anderzorg, waaronder het toevoegen van push-notificaties aan de app(s);
 - Digitaal kunnen indienen van verzekerdennota's van zorg uit het buitenland;
- Content personaliseren door gebruik te maken van de data en toestemming van verzekerden;
- Het verzamelen van toestemming van onze leden om persoonlijke (zorg)data te gebruiken voor het aanbieden van relevantere informatievoorziening;
- Het toevoegen van DigiD-machtigen, zodat verzekerden anderen digitaal toegang kunnen geven tot de dienstverlening en het verhogen van het beveiligingsniveau van persoonlijke gegevens in de apps en op de websites.

Indicatoren en doelstellingen

De strategische doelstelling die we in de kaderbrief hebben beschreven, is het zichtbare resultaat dat onze klantwaardering (relationele NPS) in de top 3 van de zorgverzekeraars staat.

In de doorvertaling van deze strategische doelstelling is voor Waardestroom Klant & Markt een executiekaart opgesteld met een verdere uitwerking van en voortgang op de doelen. In onderstaand overzicht de belangrijkste doelen met historische cijfers en de ambitie voor 2023.

KPI	Tijdsperiode meting	Doel 2023	Resultaat 2023
Strategische doelstelling beschrijven	Jaarlijkse ambitie, jaarlijkse meting	Top-3 zorgverzekeraars ⁶	Pas bekend in april 2024
Relationele NPS (r-NPS ⁷) Menzis, Anderzorg en VinkVink	Jaarlijkse ambitie, maandelijkse meting	Menzis ≥ 5 Anderzorg ≥ 7 VinkVink ≥ -15	Menzis: 6 Anderzorg: 9 VinkVink: -10
Beoordeling App voor alle 3 de merken	Jaarlijkse ambitie, continue meting	$\geq 4,1$	Menzis: 4,0 Anderzorg: 3,9 VinkVink: 4,0
Transactionele NPS ⁸ na bemand contact voor alle kanalen en merken	Jaarlijkse ambitie, continue meting	≥ 28	35
CES ⁹ -score op bemande kanalen voor alle merken	Jaarlijkse ambitie, continue meting	≤ 10	14
CES-Score alle merken op websites	Jaarlijkse ambitie, continue meting	Menzis ≤ 16 Anderzorg ≤ 16 VinkVink ≤ 20	Menzis: 14 Anderzorg: 16 VinkVink: 22

⁶ Dit wordt gemeten via een benchmarkonderzoek van Marketrespons onder deelnemende verzekeraars.

⁷ De r-NPS is een indicator voor loyaliteit. Middels dit onderzoek wordt aan een willekeurige groep verzekerden gevraagd in welke mate ze ons aanbevelen aan anderen.

⁸ De transactionele NPS is een klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van een specifieke, concrete (transactionele) gebeurtenis. Het resultaat zegt iets over de ervaring van die gebeurtenis. In dit geval is de gebeurtenis het contactmoment met de Klantenservice.

⁹ De CES (Customer Effort Score) geeft aan hoeveel moeite een verzekerde heeft moeten doen om zijn of haar taak te voltooien. Een score van 10 geeft aan dat 10% van de verzekerden (heel) veel moeite heeft ervaren.

Toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg

De toekomstige ontwikkelingen in de zorg laten zien dat de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit de komende jaren, bij ongewijzigd beleid, enorm onder druk komen te staan. Zie hiervoor ook het in 2021 verschenen rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) over de houdbaarheid van het systeem (*'Kiezen voor houdbare zorg'*). Het niet beschikbaar zijn van voldoende personeel en onvoldoende beschikbare verpleegzorgcapaciteit in de langdurige zorg zijn belangrijke oorzaken. Sterk oplopende wachttijden en het mogelijk voor bepaalde groepen helemaal niet toegankelijk zijn van zorg kunnen hiervan het gevolg zijn.

Onder toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg verstaan we primair de invulling van onze zorgplicht door het maken van inkoopafspraken met zorgaanbieders. Het betreft ook de duurzame verandering in het zorgveld om de juiste zorg op de juiste plek te realiseren. Onze focus ligt op het toegankelijk houden van de zorg, kostenbeheersing en het samen slimmer organiseren van zorg. We sturen in het zorgveld op het reduceren van de wachttijden en we maken in onze kernregio's werkagenda's met beoogde resultaten en impact op preventie, gezondheid en zorg. De toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg betekent voor ons ook het stimuleren van en begeleiden naar digitale, passende en arbeidsbesparende zorg om de zorg in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te houden voor iedereen die dat nodig heeft. Indien we en onze zorgpartners in onze kernregio hier niet in slagen, bestaat het risico dat we niet kunnen voldoen aan onze zorgplicht jegens onze verzekerden en inwoners van onze zorgkantorregio's.

Beleid 2023

Als Coöperatie Menzis zetten we ons sterk in voor de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg. Dat doen we door onze schouders onder preventie te zetten én door de zorg te transformeren. Met als stip op de horizon: duurzaam toegankelijke zorg.

Daarvoor dagen we het zorgveld uit om de wachttijden terug te brengen en de zorg slimmer te organiseren. Bijvoorbeeld met digitale zorg en zorginnovatie zodat onze verzekerden de juiste zorg op de juiste plek krijgen, als ze die nodig hebben. Ook via onze zorginkoop werken we - samen met zorgaanbieders - aan duurzaam toegankelijke zorg. Dit geven we handen en voeten in onze zorginkoopstrategie en in ons zorginkoopbeleid.

Conform de eisen van de NZa publiceerden we op 1 april 2022 ons zorginkoopbeleid voor 2023. De directeur Zorg & Gezondheid is eindverantwoordelijk binnen de Waardestroom Zorg en daarmee voor het zorginkoopbeleid. De Area Lead Zorgbeleid en Medisch Advies is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het beleid. Door de Area Lead Zorgbeleid en Medisch Advies worden de belangrijkste wijzigingen in het zorginkoopbeleid besproken met de Ledenraad van Coöperatie Menzis. Het advies van de Ledenraad wordt als stakeholder meegenomen in het uiteindelijk zorginkoopbeleid. Dit is terug te vinden in het verslag Verzekerdeninspraak zorginkoopbeleid. Daarnaast informeren we de zorgaanbieders over de publicatie van het nieuwe zorginkoopbeleid.

Het belangrijkste doel van het zorginkoopbeleid 2023 was om samen met zorgaanbieders de zorg voor onze klanten goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. De afgelopen jaren zijn we al gestart met het in gang zetten van veranderingen. Bijvoorbeeld met initiatieven als *'Juiste zorg op de juiste plek'*, *'Zorgevaluatie'* en *'Gepast gebruik, Zinnige zorg en Passende zorg'*. Maar de echte versnelling van die veranderingen bleef tot nu toe, ook door de COVID-19-crisis, uit. Voor de toekomstige zorg moeten we met elkaar fundamentele keuzes maken. Daarom zetten we bij Coöperatie Menzis de komende jaren zorgtransformatie centraal.

Onder zorgtransformatie verstaan we: duurzame verandering in het zorgveld om de juiste zorg op de juiste plek écht te realiseren. Onze focus ligt hierbij op het toegankelijk houden van de zorg, kostenbeheersing, het samen slimmer organiseren van zorg en het versterken van ieders leefkracht.

Na publicatie van het zorginkoopbeleid is in september 2022 het IZA 'Samen werken aan gezonde zorg' tot stand gekomen.

In het IZA is ook de ambitie uitgesproken om de zorg in Nederland voor iedereen toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar te houden.

- We willen anders: meer gericht op gezondheid en wat we kunnen, minder op ziekte;
- We moeten anders: arbeidsmarktkrapte, complexiteit, kwaliteit en uitgaven;
- We kunnen anders: zie ook de goede voorbeelden in het IZA

We sluiten in ons zorginkoopbeleid en in ons Zorginkoopstrategie volledig aan op de ambities uit het IZA. De inhoud hiervan is te lezen in het [Integraal Zorgakkoord: 'Samen werken aan gezonde zorg' | Rapport | Rijksoverheid.nl](#).

Acties

Om de zorgtransformatie te bewerkstelligen werken we samen met onze partners in onze kernregio's. Deze partners zijn zorgaanbieders, gemeenten en organisaties in het sociaal domein. Samen met onze partners werken we aan concrete regioplannen voor preventie, gezondheid en zorg. Deze regioplannen zijn gebaseerd op een gezamenlijk regiobeeld en –visie.

We hebben ons in het jaarplan 2023 ten doel gesteld om voor ieder van onze kernregio's gezamenlijke regioplannen op te stellen en te publiceren. De kernregio's van Coöperatie Menzis zijn:

- Arnhem
- Twente
- Groningen

Voor elk van deze kernregio's zijn we in 2023 samen met onze partners tot een regioplan gekomen, waarin we concrete doelen en werkagenda's voor de komende jaren hebben opgenomen. Een overzicht van alle regiobeelden en regioplannen is te vinden op: [Regiobeelden en regioplannen \(dejuistezorgopdejuisteplek.nl\)](#). Voor zorgtransformatie buiten onze kernregio's, volgen we de afspraken die gemaakt worden door de ketenpartners in die betreffende regio's.

Middelen

In het IZA heeft de overheid voor de periode van 2023 tot en met 2026 in totaal € 2,8 miljard transformatiemiddelen beschikbaar gesteld. Zorgaanbieders, zorgprofessionals, patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en gemeenten maken samen plannen voor zorgtransformaties. Daarbij kan gedacht worden aan transformatieplannen die bijdragen aan het versterken van de samenwerking binnen de regio of tussen eerstelijnszorg en ziekenhuizen. Of bijvoorbeeld een ziekenhuis dat wil omvormen naar een gezondheidscentrum.

Ook voor de impactvolle transformaties, die volgen uit de regioplannen in onze kernregio's kan aanspraak gemaakt worden op deze transformatiemiddelen.

Beleid 2024

Conform de eisen van de NZa publiceerden we op 1 april 2023 ons zorginkoopbeleid voor 2024. De start van de ontwikkeling van dit beleid begon in 2022. In ons zorginkoopbeleid 2024 ligt de focus op de volgende onderwerpen:

Samenwerking in de regio

Samenwerking in de regio is essentieel om de zorgtransformatie realiseren. Niet alleen met het zorgdomein, maar ook met betrokkenen in het sociaal domein. Om de afspraken en doelen uit het IZA, het GALA en het programma WOZO te realiseren willen we als zorgverzekeraar het voortouw nemen in de regio's waar we een groot marktaandeel hebben.

Passende zorg

Zowel binnen als buiten onze kernregio's omarmen we in de zorginkoop de principes van passende zorg (Passende zorg | Zorginstituut Nederland). In 2024 willen we ons focussen op het verder implementeren van *advance care planning* (ACP) en samen beslissen over alle zorgsoorten en domeinen heen. We stimuleren gepast gebruik, zowel via het programma Zorgevaluatie & Gepast Gebruik (ZE&GG) als eigen analyses op basis van gedeclareerd volume en/of kosten.

Digitale zorgtransformatie

We zijn voorstander van de landelijke uitgangspunten: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Digitalisering zien we als een middel om zorgtransformatie te bewerkstelligen. Binnen digitale zorgtransformatie kiezen we nadrukkelijk voor initiatieven, die de intentie hebben om de impact op het voorkomen van (duurdere) zorg en het vergroten van de zelfregie van onze klanten te bewerkstelligen.

Duurzaamheid

We vinden het van groot belang om (naast het verduurzamen van onze eigen organisatie) een bijdrage te leveren aan het verduurzamen van het zorglandschap. Samen met de andere zorgverzekeraars zetten we ons daarom in om deze verduurzaming te versnellen. De komende jaren richten we ons op acties uit de GDDZ 3.0, de visie verduurzaming zorgsector van Zorgverzekeraars Nederland en de sectorale uitvoeringsplannen / het Green Deal Uitvoeringsprogramma.

Acties 2024

We hebben ons ten doel gesteld om in 2024, samen met onze ketenpartners, in onze kernregio's de verschuiving in zorgaanbod te gaan initiëren aan de hand van de vastgestelde regioplannen. Daarnaast voeren we gesprekken met de grote zorgaanbieders in onze kernregio's over de wachttijden (Zvw/ Wlz). In 2024 willen we met zorgaanbieders in onze kernregio's concrete resultaatsafspraken maken om de wachttijden te beperken. We zullen deze resultaatsafspraken monitoren en deze samen met de zorgaanbieders evalueren.

Ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie

Vanuit onze rol als zorgverzekeraar ondersteunen we onze leden om te werken aan hun gezondheid, zodat zij zich leefkrachtiger voelen. Het bevorderen van een gezonde leefstijl draagt niet alleen bij aan het persoonlijk welbevinden, maar ook aan het in de toekomst toegankelijk houden van de zorg, doordat een gezondere leefstijl kan leiden tot het voorkomen van ziekte en een verminderde vraag van (vermijdbare) zorg.

Door te sturen op ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie is er impact op meerdere vlakken en zijn er kansen die we hebben of kunnen benutten. We hebben impact op de ervaren gezondheid van onze leden door het inkopen van zorg en dienstverlening van goede kwaliteit waar zij gebruik van kunnen maken wanneer dit nodig is. Daarnaast kunnen we door onze inzet op de gezondheidsbevordering van onze leden en de inkoop van geïndiceerde preventie in de zorg bijdragen aan de fysieke en mentale gezondheid en welzijn van onze leden. Door de inzet op ervaren gezondheid en geïndiceerde preventie richting onze leden kunnen we op de lange termijn mensen gezonder houden en zorg voorkomen. Dat draagt ook bij aan de toegankelijkheid van de zorg.

Beleid voor geïndiceerde preventie

Geïndiceerde preventie is een vorm van zorg. Met deze specifieke vorm van zorg richten we ons op mensen met klachten of een hoog risico op ziekte om te voorkomen dat ze verergeren tot een volwaardige aandoening. Denk bijvoorbeeld aan risicofactoren op het gebied van hart-en-vaatziekten (hoge bloeddruk, cholesterol), diabetes type 2 en overgewicht. Hiermee proberen we bij te dragen aan het voorkomen van ziekte en het verkleinen van de noodzaak van (vermijdbare) zorg en zorgkosten in de toekomst. Dit komt ook de toegankelijkheid van de zorg ten goede.

Binnen de Zorgverzekeringswet zijn de Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI) en stoppen-met-roken programma's (SMR) als bewezen effectieve interventies opgenomen in de Basisverzekering. De GLI bestaat uit interventies gericht op gedragsverandering, die op basis van iemands eigen doelen moet leiden tot het verminderen van energie-inname en het verhogen van de lichamelijke activiteit. Daarnaast werken we samen met gemeenten en zorgaanbieders aan het inrichten van ketenaanpakken vanuit het Gezond Actief Leven Akkoord (GALA). Vijf ketenaanpakken vallen onder de Zorgverzekeringswet.

Concreet bestaat het beleid rondom geïndiceerde preventie uit:

- Inzet op goede toegang tot een breed aanbod van preventieve interventies en leefstijl interventies van goede kwaliteit voor onze leden, via de Basisverzekering;
- Een opgesteld zorginkoopbeleid voor stoppen-met-roken interventies en voor de GLI. Eén op de vijf overlijdens in Nederland is toe te schrijven aan roken en ook is hier de ziektelast door roken hoger dan het Europees gemiddelde.
- Er is zorginkoopbeleid opgesteld voor de vijf verschillende ketenaanpakken die vanuit het GALA onder de Zorgverzekeringswet vallen. Deze zijn ondergebracht in:
 - Kansrijke start: De omgeving waarin een kind wordt geboren, groeit en zich ontwikkelt in de eerste 1.000 dagen, bepaalt in grote mate de kansen voor later. Door bijvoorbeeld vroeggeboorte/laag geboortegewicht en blootstaan aan medische of sociale risicofactoren - zoals stress, rook, slechte voeding of gebrek aan liefdevolle aandacht - kunnen er levenslang effecten op zowel de fysieke als mentale gezondheid en ontwikkeling optreden. Door (aanstaande) ouders in een kwetsbare situatie beter te ondersteunen bij het ouderschap en te investeren in een goede start voor elk kind, hopen we de verschillen te verkleinen en kinderen een gezondere toekomst te geven. Het beleid hiervan is te vinden onder Geboortezorg.
 - Paramedie: GLI voor volwassenen.
 - Paramedie: Aanpak kinderen met overgewicht.
 - Paramedie: Valpreventieve beweeginterventies vallen hier vanaf 2024 onder.
 - Welzijn op Recept: Dit is een samenwerkingsmodel tussen het medische en het sociale domein, waarbij huisartsen en andere eerstelijnszorgverleners mensen met psychosociale klachten direct kunnen verwijzen naar welzijnsactiviteiten zoals ontmoeten, bewegen, vrijwilligerswerk en creatieve activiteiten. Welzijn op Recept kent twee doelen:
 1. Het verhogen van het welbevinden van patiënten met psychosociale problematiek.
 2. Het verlagen van het zorggebruik in de eerstelijnszorg.
- Stellen we ons op als voorstander van de landelijke uitgangspunten: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Digitalisering zien we als een middel om zorgtransformatie te bewerkstelligen. Voor meer details over het inkoopbeleid, zie <https://www.menzis.nl/zorgaanbieders/inkoopbeleid-2024>.

Beleid voor ervaren gezondheid

Ervaren gezondheid verwijst naar de subjectieve beoordeling of perceptie van een individu over zijn of haar eigen gezondheidstoestand. Het is een sterke voorspeller van ziekte en sterfte. Ervaren gezondheid kan veranderingen in de gezondheidstoestand weerspiegelen, zoals het begin van chronische ziekten of verbeteringen als gevolg van interventies of veranderingen in de levensstijl. Ervaren gezondheid bij patiënten in de zorg zegt iets over de kwaliteit van de ingekochte zorg of dienstverlening en kan een onderdeel zijn in de contractonderhandelingen om deze ervaren gezondheid te verhogen.

Als onderdeel van de inventarisatie van dit thema gaan we kijken naar wat dit concreet gaat betekenen voor het beleid. We bieden naast de zorg uit de basisverzekering verschillende meerwaardeproposities aan verzekerden. Dit is zowel zorggerelateerd als gezondheid of preventie gerelateerd. Deze diensten kunnen helpen bij de transitie van fysieke naar digitale zorg. Daarnaast zijn we betrokken bij verschillende beweegevents in de regio's Groningen, Twente en Arnhem, met als doel om zoveel mogelijk mensen laagdrempelig in beweging te krijgen.

Acties en middelen voor geïndiceerde preventie

- Voor de GLI hebben we een landelijk dekkend aanbod ingekocht en daarmee beschikbaar gemaakt voor onze leden.
- In 2024 publiceren we nieuw GLI-beleid voor 2025. GLI voor volwassenen nemen we op in het paramedie-beleid, omdat paramedici (zoals fysiotherapeuten en diëtisten) veel werken aan geïndiceerde preventie.
- De regiobeelden en -plannen die we de afgelopen jaren samen met de regio opgesteld en afgestemd hebben, gaan we herijken en in 2024 samen met de partners in de regio uitvoeren.
- Voor Stoppen met roken hebben we een landelijk dekkend aanbod ingekocht en daarmee beschikbaar gemaakt voor onze leden.

Acties en middelen voor ervaren gezondheid

In 2023 hebben er nog geen acties plaatsgevonden rondom dit thema door herijking van de strategie en dit onderwerp. Om het thema meer vorm te geven hebben we voor het komende jaar de volgende acties gepland:

- Een plan van aanpak schrijven hoe we de meerwaardeproposities kunnen monitoren op het gebruik en de effecten van deze proposities, en wat dit gaat betekenen voor ons beleid.
- Onderzoeken of en hoe we de ervaren gezondheid kunnen meten onder onze leden. We willen onderzoeken hoe we de effecten na deelname van een meerwaardepropositie kunnen meten. Denk bijvoorbeeld aan het verhogen van kennis of zelfeffectiviteit. Daarna willen we een stapje verder gaan door te onderzoeken of de propositie een effect heeft op de ervaren gezondheid als eindmaat. Deze data kunnen we vervolgens gebruiken om mee te sturen. Bijvoorbeeld als onderbouwing om proposities in te kopen en/of aan te bieden aan groepen met een lage ervaren gezondheid.
- Ervaring opdoen met de meting en de uitkomsten zelf. Bijvoorbeeld in vergelijking met de benchmarkcijfers van het CBS.

Indicatoren en doelstellingen voor geïndiceerde preventie

In 2023 hebben ruim 10.000 leden deelgenomen aan een GLI programma. Ter vergelijking, in 2022 waren dit 8.120 deelnemers.

Aan het stoppen-met-roken programma hebben in 2023 bijna 7.000 leden deelgenomen. In 2022 waren dit 5.881 deelnemers.

Er zijn nog geen doelstellingen geformuleerd op dit thema. Het plan is om dit in 2024 verder te gaan onderzoeken en te bepalen of we doelstellingen zullen formuleren op dit thema.

Indicatoren en doelstellingen voor ervaren gezondheid

Ervaren gezondheid is een nieuw thema voor ons, waardoor we er nog geen indicatoren en bijbehorende doelstellingen voor hebben geïdentificeerd. De intentie is om dit in 2024 te gaan onderzoeken met de geplande acties.

Integriteit en bedrijfsethiek

Integriteit en bedrijfsethiek zijn essentiële elementen voor de bedrijfsvoering van Coöperatie Menzis. We streven naar een integere en beheerste bedrijfsvoering, waarin iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt.

Een integere en beheerste bedrijfsvoering heeft een aantal (potentiële) positieve impacts voor Coöperatie Menzis, waaronder:

- **Wet- en regelgeving**
Integriteitsbeleid helpt ons om te voldoen aan wet- en regelgeving, een essentiële voorwaarde voor een integere en beheerste bedrijfsvoering.
- **Vertrouwen van stakeholders**
We willen een betrouwbare partner zijn voor onze klanten, medewerkers, leveranciers en andere stakeholders. Integriteit is hierbij een belangrijke factor.
- **Prestaties**
Integriteit kan bijdragen aan betere prestaties van een organisatie. Medewerkers die zich veilig, gewaardeerd en gerespecteerd voelen, zijn meer gemotiveerd, productiever en creatiever.

We hebben een integriteitsbeleid en -programma ingericht om deze waarden te bevorderen en te beschermen. Door te investeren in integriteit, kunnen we onze positie als betrouwbare partner versterken en onze prestaties verbeteren.

De rol van bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen

De leden van de RvC en RvB en overige leidinggevendenden hebben in hun dagelijkse doen en laten een voorbeeldrol voor wat betreft het tonen van zakelijk gedrag, zoals omschreven in de Gedragscode Coöperatie Menzis (hierna ook te noemen: de Gedragscode). De deskundigheid van deze functionarissen, voor wat betreft aspecten van zakelijk gedrag, wordt via doorlopende training- en opleidingsprogramma's en specifieke modules actueel gehouden en getoetst. Het continu voldoen aan de betrouwbaarheids- en deskundigheidseisen van onze toezichthouders (DNB en NZa) maakt hiervan onderdeel uit.

Beschrijving van de processen om materiële impacts, risico's en kansen in kaart te brengen en te analyseren

We beschikken over een beleid interne beheersing en beleid risicomanagement. Beiden zijn onderdeel van het corporate governance systeem en zijn van toepassing op de besturing van alle entiteiten van de organisatie. Interne beheersing is een proces dat wordt uitgevoerd door het management van de organisatie, gericht op het leveren van redelijke zekerheid met betrekking tot het behalen van operationele doelstellingen, het rapporteren van betrouwbare informatie en het naleven van wet- en regelgeving.

Het risicomanagement proces is het proces dat binnen Coöperatie Menzis structureel wordt uitgevoerd door middel van een systematische toepassing van beleid, procedures en werkwijzen om toekomstige onzekere gebeurtenissen - die de strategische, tactische en/of operationele doelen van Coöperatie Menzis bedreigen - te identificeren, analyseren, kwantificeren, af te wegen, beheersen en evalueren binnen de vooraf gestelde grenzen, zoals vastgelegd in de Risicobereidheidsverklaring.

Beleid ten aanzien van zakelijk gedrag en bedrijfscultuur

De Gedragscode vormt de kern van ons integriteitsbeleid. De Gedragscode beschrijft wie we zijn, hoe we met elkaar omgaan en waar we voor staan.

In de Gedragscode zijn de volgende punten opgenomen, waarmee we benadrukken dat we een integere en beheerste bedrijfsvoering nastreven:

- Missie, visie en kernwaarden van Coöperatie Menzis;
- Zo gaan we om met onze omgeving;
- Dit verwachten we van elkaar;
- Dit doen we als werkgever.

De kernwaarden die we binnenshuis leidend laten zijn, dragen we ook buitenshuis zichtbaar uit. Dit vormt de kern van de Gedragscode en hiermee onze geloofwaardigheid. We zijn hiertoe ook verplicht op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

De Gedragscode is gepubliceerd op de website van Coöperatie Menzis en maakt onderdeel uit van de informatie over de governance. Op intranet hebben we voor medewerkers de Gedragscode, met een uitwerking voor de dagelijkse praktijk en de regelingen die bij het integriteitsbeleid horen, gepubliceerd. De Gedragscode wordt bij alle medewerkers en uitzendkrachten onder de aandacht gebracht door middel van awareness-activiteiten, zoals permanente educatie, presentaties voor nieuwe medewerkers en in teamoverleggen. 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.

Ongewenste of onrechtmatige gedragingen worden niet geaccepteerd. Voor misstanden of integriteitsincidenten hebben we een meldpunt ingericht. In het beleid hebben we opgenomen dat melders kunnen rekenen op bescherming van de organisatie.

We zorgen ervoor dat degene jegens wie de melding is gedaan gedurende het onderzoek, dat is gedaan naar aanleiding van een melding, niet wordt benadeeld in zijn/haar functie bij of rechtspositie ten opzichte van Coöperatie Menzis. Deze bescherming geldt ook als er, na afronding van het onderzoek, blijkt dat er geen sprake is van een misstand of inbreuk.

In de onderzoeksprotocollen hebben we uitgewerkt op welke wijze een intern of een extern onderzoek wordt uitgevoerd. In een register leggen we de meldingen vast en ieder kwartaal rapporteren we hierover aan de RvB.

Meldingen bij Compliance	2023
Corruptie/ ongewenste beïnvloeding	0
Discriminatie	2
Intimidatie	1

Beheer van relaties met leveranciers

In het zorginkoopbeleid en het inkoopbeleid voor onze organisatie streven we naar een duurzame en verantwoorde relatie met onze leveranciers. We doen in ieder geval geen zaken met personen, instellingen of bedrijven waarvan we weten dat zij handelen in strijd met wet- en regelgeving of activiteiten die voor Coöperatie Menzis maatschappelijk onaanvaardbaar zijn.

Leveranciers zijn een belangrijke schakel in de toeleveringsketen en hebben invloed op de impact van Coöperatie Menzis op milieu en samenleving. Daarom hanteren we ESG-criteria in het selectie- en monitoringsproces van leveranciers. Deze criteria zijn gebaseerd op de 10 Global Compact Principles, de Guiding Principles of Business and Human Rights en de OESO richtlijnen voor multinationale organisaties. Door sociale en milieucriteria mee te wegen bij de selectie van onze leveranciers, ten behoeve van de bedrijfsvoering, willen we de negatieve impact van onze toeleveringsketen op duurzaamheidsthema's verkleinen.

Specifiek met betrekking tot Vermogensbeheer hanteren we daarnaast een aanvullende regeling voor de selectie en monitoring van externe vermogensbeheerders, waarin ook een rol is vastgelegd voor de fiduciair beheerder.

We hanteren een reële betalingstermijn van 30 dagen voor al onze leveranciers, zowel grootbedrijf als mkb, en volgen hiermee het wettelijke uitgangspunt.

Preventie en opsporing van corruptie of omkoping

We beschikken over beleid voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken van en reageren op beschuldigingen of incidenten van fraude, corruptie en omkoping, en over (verplichte) trainingen, zoals de E-learning Integriteit.

Bevestigde incidenten van corruptie of omkoping

In rapportagejaar 2023 hebben zich geen (bevestigde) incidenten van corruptie of omkoping voorgedaan.

Politieke invloed en lobbyactiviteiten

Via brancheorganisatie Zorgverzekeraars Nederland, de RvB-leden en de afdeling Public Affairs vindt overleg plaats met het ministerie van VWS en toezichthouders, waaronder DNB, NZa, ACM en AP, over actuele thema's die spelen op het gebied van de voor ons relevante wet- en regelgeving en toezichtonderwerpen. Denk bijvoorbeeld aan de aanpassing van art. 13 Zorgverzekeringswet inzake het afschaffen van het vrijwillig eigen risico en de verbetering van het vereveningssysteem.

Er is geen sprake van (in)directe politieke bijdragen, financieel en/of in natura. Ook zijn er geen leden van de RvC, RvB en overige leidinggevenden die in de afgelopen jaren een positie hebben bekleed binnen overheidsdiensten en/of toezichthouders.

Rapportage criteria

Voor de KPI's die onderdeel zijn van de limited assurance zijn onderstaande rapportage criteria van toepassing.

Scope 1 en 2 CO₂e uitstoot

Menzis rapporteert over de CO₂e broeikasgasemissies en maakt onderscheid in drie scopes. Scope 1 zijn de directe CO₂e-emissies zoals verbranding van fossiele brandstoffen voor verwarming en de leaseauto's. Scope 2 is de indirecte CO₂e-emissies zoals de inkoop van (duurzame) elektriciteit en word gerapporteerd conform de market-based methode. Scope 3 zijn de overige indirecte emissies en zijn geen onderdeel van de vrijwillige limited assurance.

Voor het berekenen van de CO₂e footprint wordt gebruik gemaakt van de onlinetool Milieubarometer. De Milieubarometer werkt met actuele en landelijke bepaalde CO₂e emissiefactoren welke aansluiten bij de eisen van de CO₂-prestatieladder en het GHG-protocol. De lijst met emissiefactoren wordt jaarlijks geactualiseerd door een panel van experts in samenwerking met de Rijksoverheid. In de Milieubarometer worden gegevens ingevoerd die gegenereerd zijn uit verbruiksdata van de energieleverancier, leasemaatschappij, NS, de interne afdeling Mens & Organisatie en nog enkele andere leveranciers. Voor het gas-, water- en elektraverbruik geldt dat dit het verbruik is exclusief het verbruik van de huurders (dit verbruik komt op basis van een verdeelsleutel m² verhuurbaar vloeroppervlak ten laste van de huurders). Om de details per locatie inzichtelijk te maken, wordt er gebruik gemaakt van een verdeelsleutel op basis van fte. Na het invullen van alle gegevens wordt een Excel rapport gegenereerd met de CO₂e uitstoot van Menzis, onderverdeeld per scope. Hierin worden de Menzis verbruiksdata met behulp van de emissiefactoren omgerekend naar tCO₂e per scope.

Voor de scope eigen bedrijfsvoering in de KPI CO₂e broeikasgasemissies worden alleen de data gerapporteerd conform bovengenoemde scope die te herleiden zijn naar eigen gebruik door Menzis voor Stichting Menzis Beheer en Menzis Zorgverzekeraar NV, inclusief het Zorgkantoor. CO₂e broeikasgasemissies veroorzaakt door huurders vallen buiten scope.

De KPI CO₂e broeikasgasemissies wordt jaarlijks formeel gerapporteerd in het Duurzaamheidsverslag. Halfjaarlijks wordt een tussenrapportage gemaakt door EC FM om eventueel te kunnen bijsturen. De rapportage wordt opgemaakt door de Regisseur Bedrijfsvoering van het EC FM. Hierop vindt altijd een aantoonbare collegiale beoordeling plaats (4 ogen principe) zowel binnen EC FM als buiten EC FM (Financial of Business Controller). De EC Lead FM zal indien het juiste proces is doorlopen de goedkeuring geven aan de rapportage.

Leefkracht en werkbalans

De leefkracht en werkbalans wordt jaarlijks gemeten via het organisatiebrede medewerkersonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het externe en onafhankelijke onderzoeksbureau Effectory. Menzis deelt met dit bureau een medewerkersbestand. De in dit bestand genoemde medewerkers, bestaande uit personen die ten tijde van het onderzoek minimaal drie maanden bij Menzis in dienst zijn, of minimaal drie maanden als uitzendkracht werkzaam zijn, worden vervolgens door Effectory per e-mail benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. In het onderzoek vragen we medewerkers een cijfer te geven op een 5-punts Likert schaal op de vragen *'Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé'* en *'In mijn werk voel ik me fit en energiek'*. De leefkracht en werkbalans is het gemiddelde cijfer op deze twee vragen, uitgedrukt in een cijfer van 1 t/m 10, die allebei een indicatie geven over de leefkracht en werkbalans van onze medewerkers. Het in deze rapportage vermelde cijfer is de momentopname uit het medewerkers onderzoek dat in mei 2023 is gehouden.

Voortschrijdend verzuim

Het verzuim van alle medewerkers die bij Menzis in dienst zijn, wordt door Menzis geregistreerd in het personeelsinformatiesysteem Profit (Afas). Het voortschrijdende verzuimcijfer geeft het gemiddelde van het verzuimcijfer aan in een vast aantal opeenvolgende elementen in een tijdreeks. Het voortschrijdend verzuim is dus een gemiddelde over een bepaalde periode, waarbij het gemiddelde niet vaststaat, maar voortschrijdt in de tijd, zodat het steeds een actueel beeld geeft. Het gerapporteerde cijfer geeft het verzuimpercentage weer met een historie van het volledige kalenderjaar 2023. De berekening is als volgt: $(\text{aantal verzuimdagen} * (100 \% - \text{aanwezigheid} \%)) / (\text{aantal kalenderdagen})$.

Verzuimfrequentie

Het verzuim van alle medewerkers die bij Menzis in dienst zijn, wordt door Menzis geregistreerd in het personeelsinformatiesysteem Profit (Afas). De meldingsfrequentie geeft aan hoe vaak werknemers zich gemiddeld per periode ziekmelden. Het totaal aantal ziekmeldingen in de periode wordt gedeeld door het aantal werknemers in de periode. De formule voor de berekening van de meldingsfrequentie per periode is als volgt: $(\text{Totaal aantal verzuimmeldingen} / \text{Totaal gewogen head count}) * (\text{Aantal dagen jaar} / \text{Aantal dagen periode})$. Het gerapporteerde cijfer geeft de meldingsfrequentie verzuim weer over het volledige kalenderjaar 2023.

Assurance-rapport met beperkte mate van zekerheid van de onafhankelijke accountant over geselecteerde niet-financiële indicatoren

Aan: de Raad van Bestuur van Coöperatie Menzis U.A.

Onze conclusie

Wij hebben een assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid uitgevoerd over de volgende niet-financiële indicatoren:

- Scope 1 en 2 CO₂e uitstoot
- Leefkracht en werkbalans
- Voortschrijdend verzuim
- Verzuimfrequentie

(hierna: 'de geselecteerde niet-financiële indicatoren') van Coöperatie Menzis U.A. (hierna: 'Menzis') in het Duurzaamheidsverslag 2023 (hierna: 'het Verslag').

De geselecteerde niet-financiële indicatoren die binnen de reikwijdte van onze assurance werkzaamheden vallen, zijn in het Verslag gemarkeerd met een asterisk (*).

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid over de geselecteerde niet-financiële indicatoren verricht volgens het Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3000A 'Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie (attest-opdrachten)'. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht over de geselecteerde niet-financiële indicatoren'.

Wij zijn onafhankelijk van Menzis zoals vereist in de 'Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten' (ViO) en andere relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Daarnaast hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Criteria

De toegepaste criteria voor het opstellen van de geselecteerde niet-financiële indicatoren in het Verslag zijn de toegepaste criteria zoals toegelicht in de sectie 'Rapportage criteria' (zie pagina's 49-50) van het Verslag.

De vergelijkbaarheid van de geselecteerde niet-financiële indicatoren tussen entiteiten onderling en in de tijd kan beïnvloed worden door het ontbreken van geüniformeerde praktijken ter beoordeling en meting van deze informatie. Dit biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen.

Daarom dient de informatie over de geselecteerde niet-financiële indicatoren gelezen en begrepen te worden samen met de toegepaste criteria.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij materialiteitsniveaus bepaald voor elke geselecteerde niet-financiële indicator. Bij het evalueren van onze materialiteitsniveaus hebben wij kwantitatieve en kwalitatieve aspecten evenals de relevantie van informatie voor zowel belanghebbenden als Menzis in ogenschouw genomen.

Wij zijn met de Raad van Bestuur overeengekomen dat wij aan de Raad van Bestuur tijdens onze assurance-opdracht geconstateerde afwijkingen rapporteren die naar onze mening om kwantitatieve of kwalitatieve redenen relevant zijn.

Beperkingen in de reikwijdte van onze assurance-opdracht

In de informatie over de geselecteerde niet-financiële indicatoren is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en schattingen.

Toekomstgerichte informatie heeft betrekking op gebeurtenissen en acties die zich nog niet hebben voorgedaan en zich wellicht ook nooit zullen voordoen. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie.

Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheden.

Ter vergelijking opgenomen informatie niet onderzocht

De niet-financiële indicatoren vóór de periode 2023 zijn geen onderdeel geweest van een assurance-opdracht. Daarom zijn de ter vergelijking opgenomen niet-financiële indicatoren vóór de periode 2023 niet van beperkte mate van zekerheid voorzien. Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en getrouw weergeven van de geselecteerde niet-financiële indicatoren in overeenstemming met de criteria zoals toegelicht in de sectie 'Criteria', inclusief het identificeren van belanghebbenden en het bepalen van materiële onderwerpen.

De Raad van Bestuur is ook verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van deze criteria en voor het bepalen dat deze criteria toereikend zijn voor de gerechtvaardigde informatiebehoefte van belanghebbenden, rekening houdend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot verslaggeving.

De Raad van Bestuur is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht voor het opstellen van de geselecteerde niet-financiële indicatoren zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het rapportageproces over de geselecteerde niet-financiële indicatoren van Menzis.

Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht over de geselecteerde niet-financiële indicatoren

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van de assurance-opdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

Onze assurance-opdracht is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid om de plausibiliteit van de geselecteerde niet-financiële indicatoren vast te stellen. De werkzaamheden variëren in aard en timing van, en zijn ook geringer in omvang, dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een redelijke mate van zekerheid.

Wij passen de 'Nadere Voorschriften Kwaliteitssystemen' (NVKS) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsmanagement inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, assurance-standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Onze assurance-opdracht bestond onder andere uit:

- het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties, evenals kenmerken van Menzis;
- het evalueren van de geschiktheid van de toegepaste criteria, de consistente toepassing hiervan en de toelichtingen die daarover in het Verslag staan. Dit omvat het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de Raad van Bestuur;
- via het inwinnen van inlichtingen het op hoofdlijnen inzicht verwerven van de interne beheersingsomgeving, de rapporteringsprocessen, de informatiesystemen en het risico-inschattingsproces van Menzis relevant voor het opstellen van de geselecteerde niet-financiële indicatoren, zonder het toetsen van de effectiviteit van de interne beheersingsmaatregelen;
- het identificeren van gebieden in de informatie over de geselecteerde niet-financiële indicatoren waar het waarschijnlijk is dat misleidende of onevenwichtige informatie of een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude of van fouten zich zal voordoen. Het bepalen en uitvoeren van verdere werkzaamheden is gericht op het beoordelen van de plausibiliteit van de geselecteerde niet-financiële indicatoren in reactie op onze risico-inschatting. Deze werkzaamheden bestonden onder meer uit:
 - het inwinnen van inlichtingen bij het management en/of relevante medewerkers verantwoordelijk voor de duurzaamheidsstrategie en -beleid en prestaties;
 - het inwinnen van inlichtingen bij relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor, het uitvoeren van interne beheersingsmaatregelen op, en de consolidatie van geselecteerde niet-financiële indicatoren;
 - het verkrijgen van assurance-informatie dat de geselecteerde niet-financiële indicatoren aansluit op de onderliggende administratie van Menzis;

- het op basis van beperkte deelwaarnemingen beoordelen van relevante interne en externe documentatie;
 - het overwegen van data en trends.
- het lezen van informatie in het Verslag buiten de reikwijdte van onze assurance-opdracht om eventuele van materieel belang zijnde inconsistenties met de informatie over de geselecteerde niet-financiële indicatoren te identificeren;
- het overwegen of de geselecteerde niet-financiële indicatoren duidelijk en toereikend zijn toegelicht in overeenstemming met de toegepaste criteria.

Wij communiceren met de Raad van Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de assurance-opdracht en over de significante bevindingen die uit onze assurance-opdracht naar voren zijn gekomen.

Amstelveen, 31 mei 2024

KPMG Accountants N.V.

T.P.D. Helsloot RA