



Gedragcode Coöperatie Menzis

Geldend vanaf 1 januari 2024



Inhoudsopgave

<u>VOORWOORD</u>	<u>3</u>
<u>MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN COÖPERATIE MENZIS</u>	<u>4</u>
<u>ZO GAAN WE OM MET ONZE OMGEVING</u>	<u>6</u>
<u>DIT VERWACHTEN WE VAN ELKAAR</u>	<u>7</u>
<u>DIT DOEN WE ALS WERKGEVER</u>	<u>8</u>
<u>VERANTWOORDING EN NALEVING</u>	<u>10</u>
<u>DE DAGELIJKSE PRAKTIJK</u>	<u>11</u>

Voorwoord

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

Wat zijn dan die redenen?

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

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

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

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

Daar ligt nog wel een uitdaging, laten we daar ook eerlijk in zijn. Een gedragscode lijkt in eerste instantie intern gericht, op alle mensen die bij Coöperatie Menzis werken.

Maar hoe geloofwaardig zijn we als organisatie als we ons intern anders voordoen dan extern? Waarden die we binnenshuis leidend laten zijn voor ons gedrag, zullen ook buitenshuis zichtbaar moeten zijn in hoe wij ons gedragen.

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

Namens de Directieraad,
Wouter Bos, CEO Coöperatie Menzis



Missie, visie en kernwaarden

Coöperatie Menzis

Strategie 2025

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

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

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



Gedrag, Cultuur en leiderschap

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

Gedrag en Cultuur

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

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

Leiderschap

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

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

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

Zo gaan we om met onze omgeving

Zuiver zaken doen

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

Samen bouwen aan vertrouwen in het zorgstelsel

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

Duurzaamheidsbeleid

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

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

Beleggingsbeleid

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

Duurzaamheid voorop

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

Dit verwachten we van elkaar¹

Vertrouwen is de grond van ons bestaan

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

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

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

Vertrouwelijke informatie is bij ons in veilige handen

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

Het belang van de klant staat altijd voorop

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

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

¹ In het voor intern gebruik opgestelde hoofdstuk 'De dagelijkse praktijk' wordt dit hoofdstuk verder uitgewerkt in concreet gewenst gedrag, passend bij ons integriteitsbeleid voor alle medewerkers die werken voor of bij Menzis.



Dit doen we als werkgever

Goed werkgeverschap

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

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

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

Diversiteit en inclusie

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

Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling

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

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

Aandacht voor gezond en veilig werken

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

Actief tegen agressie en bedreiging

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

Verantwoording en naleving

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

Naleving

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

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

Relatie met andere beleidsdocumenten, regelingen en protocollen

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

Wijzigingen en publicatie

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

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

Inwerkingtreding

De gedragscode treedt inwerking op 1 januari 2024.

De dagelijkse praktijk

In de hoofdstukken tot nu toe hebben we onder andere de kaders van ons integriteitsbeleid² vastgelegd. In dit hoofdstuk vertalen we deze kaders naar de dagelijkse praktijk. Met deze gedragsregels geven we richting aan ons handelen en geven we de normen aan waaraan iedereen zich dient te houden. Het kader en de gedragsregels helpen om afwegingen te maken en om dilemma's in de organisatie te bespreken.

Integer handelen betekent dat je handelt in het belang van Coöperatie Menzis en haar verzekerden en dat je je niet laat leiden door persoonlijke belangen of laat beïnvloeden door iets wat je aangeboden krijgt dan wel zelf aanbiedt. Je bent je er dan ook van bewust dat niet integer handelen in de privésituatie en op social media effect kan hebben op Coöperatie Menzis en op onze organisatie af kan stralen. We vermijden activiteiten die illegaal of maatschappelijk onaanvaardbaar zijn. Zo voorkomen we samen dat Coöperatie Menzis in opspraak raakt.

Vertrouwen en transparantie

Klantbenadering en klantbelang centraal

We benaderen onze (potentiële) verzekerden op een vriendelijke en betrokken wijze. We tonen belangstelling voor de situatie en we zijn hierbij helder over onze producten en diensten. We zijn alert op wat een (potentiële) verzekerde wil en welk doel hij/zij voor ogen heeft. We geven uitsluitend adviezen die passen binnen de wet- en regelgeving en volgens interne afspraken. We komen onze afspraken richting klanten na.

Integer omgaan met vertrouwelijke informatie

Verzekerden, medewerkers en andere betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat hun (bijzondere) persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie bij ons in veilige handen zijn. We zijn allemaal verantwoordelijk voor een integere en zorgvuldige behandeling van deze gegevens. We hebben dit in deze gedragscode beschreven én in het privacy beleid geborgd.

De belangrijkste gedragsregels hierbij zijn:

- We bewaren vertrouwelijke informatie (zowel elektronisch als op papier) beveiligd, want deze informatie mag niet toegankelijk zijn voor externen of voor collega's die de informatie niet voor hun werk nodig hebben;
- We geven vertrouwelijke informatie alleen door aan derden als het privacy beleid van Coöperatie Menzis dat toestaat;
- We geven of vragen alleen informatie aan collega's als dat nodig is voor de uitoefening van de functie, het zogenaamde 'need-to-know-principe';
- We gebruiken nooit vertrouwelijke informatie (bijvoorbeeld persoonsgegevens uit het klantenbestand) voor privégebruik;
- We zoeken en delen alleen informatie over collega's, oud-collega's en bekende personen als dat nodig is voor de uitoefening van de functie en als dit past binnen de grenzen van het privacy beleid;
- We houden zakelijk en privé gescheiden en behandelen (financiële) informatie van of over familieleden, burens, vrienden nooit zelf, ook al hoort dat bij de functie, maar vragen een collega dit over te nemen.

Belangenverstrengeling voorkomen

Nevenfuncties en nevenwerkzaamheden *(hierna genoemd: nevenactiviteiten)*

Naast het dagelijkse werk bij Coöperatie Menzis kun je nog andere werkzaamheden vervullen, betaald of vrijwillig. We waarderen maatschappelijke betrokkenheid en stimuleren dat je blijft werken aan je persoonlijke ontwikkeling.

Als Coöperatie Menzis willen we (de schijn van) belangenverstrengeling en reputatierisico's zoveel mogelijk voorkomen. Daarom vragen we van je geen nevenactiviteiten uit te voeren die in strijd zijn met de belangen van onze organisatie en haar verzekerden of in strijd zijn met de CAO.

Daarnaast kan het uitvoeren van nevenactiviteiten ook risico's op het gebied van mededinging met zich meebrengen

² Wettelijk kader:

- Wet op het financieel toezicht (Wft artikel 3:10 bepaalt dat een verzekeraar een adequaat beleid voert dat een integere en beheerste bedrijfsvoering waarborgt).
- Wet langdurige zorg (Wlz), het Besluit langdurige zorg (artikel 4.1.1 en 4.1.2) en NZa Beleidsregel Toetsing eisen Wlz-uitvoerderschap.
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

zodra bedrijfsinformatie wordt gedeeld met externe partijen of bij een branchevereniging. Met het bekleden van een bestuursfunctie namens Coöperatie Menzis kunnen tevens aansprakelijkheidsrisico's ontstaan, als ook fiscale risico's. Daarom bespreek je nevenactiviteiten altijd met je leidinggevende en meld je deze in Mijn P&O.

Concreet verstaan we het volgende onder nevenactiviteiten:

- Een maatschappelijke functie of maatschappelijke activiteit met het risico op belangenverstremgeling, waarbij je:
 - in het bestuur van een vereniging of stichting zit of;
 - een toezichthoudende rol hebt of;
 - liefdadigheidswerk/vrijwilligerswerk in de gezondheidszorg en/of welzijnssector doet of;
 - een publieke of politieke functie hebt.
- Andersoortige nevenwerkzaamheden, functies of activiteiten, waarbij er risico op belangenverstremgeling bestaat en je;
 - (betaalde) werkzaamheden uitvoert, al dan niet in dienst van anderen dan Coöperatie Menzis;
 - een eigen bedrijf/beroep uitoefent.
- Functies en werkzaamheden die voortvloeien uit de (hoofd-) functie bij Coöperatie Menzis, zoals deelname aan een commissie bij ZN.
- Functies en werkzaamheden waarvoor je wordt gevraagd door de (hoofd-) functie bij Coöperatie Menzis of vanwege de expertise die je bij ons hebt opgebouwd, zoals structureel geven van presentaties of participeren in een initiatief om gezondheid te bevorderen.

Nevenactiviteiten die niet onder (één van) deze vier definities vallen, zullen nagenoeg geen risico op (schijn van) belangenverstremgeling veroorzaken.

Hoe meld je een nevenactiviteit?

- In Mijn P&O voer je bij aanvang van je dienstverband in of je wel/geen nevenactiviteiten hebt. Je leidinggevende beoordeelt je nevenactiviteiten en geeft wel of geen toestemming voor het uitoefenen hiervan. De voorwaarden voor het uitoefenen óf de motivatie van de afwijzing van je nevenactiviteiten worden hierbij vastgelegd. Daarna wordt het formulier in Mijn P&O doorgezet naar de compliance officer ter instemming. Als er geen consensus is over de beoordeling dan zal de compliance officer een risicoadvies opstellen en worden de nevenactiviteiten voorgelegd aan de directeur, die vervolgens wel of geen toestemming geeft voor het uitoefenen hiervan;
- Je bent verplicht om nieuwe nevenactiviteiten of relevante wijzigingen ten opzichte van de ingevoerde situatie te melden via Mijn P&O vóórafgaand aan het starten of wijzigen van je nevenactiviteiten;
- Ieder jaar werk je de vastlegging bij zodat we een actueel overzicht hebben van alle nevenactiviteiten. Je krijgt hiervoor een melding vanuit Mijn P&O;
- Bij wijziging van je dienstverband en/of functie binnen onze organisatie worden je bestaande en gemelde nevenactiviteiten wederom beoordeeld door de leidinggevende op de risico's. P&O maakt hiervoor bij een functiewijziging via Mijn P&O een melding aan ter herbeoordeling.

Leden van de Raad van Commissarissen (hierna RvC) zijn, conform het Reglement RvC, verplicht nevenactiviteiten te melden bij de voorzitter RvC met afschrift aan de secretaris RvC. De nevenactiviteiten worden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter RvC door de betreffende secretaris en een compliance officer beoordeeld en ter goedkeuring voorgelegd aan de RvC. Jaarlijks worden de nevenactiviteiten van RvC-leden gecontroleerd en verantwoord in de jaarrekening van Coöperatie Menzis U.A.

Geschenken en uitnodigingen ontvangen of aanbieden

Een geschenk of uitnodiging kan je onafhankelijkheid beïnvloeden en er kan (schijn van) belangenverstremgeling ontstaan. Bij beslissingen of handelingen laat je je niet beïnvloeden door een geschenk of uitnodiging. Ook het vragen om een geschenk of uitnodiging is ongepast, want daarmee kun je de indruk wekken dat je beïnvloedbaar bent. Je biedt ook geen geschenk of een uitnodiging aan om een ander te beïnvloeden.

Wil je namens Coöperatie Menzis een geschenk of uitnodiging aanbieden? Bespreek dit altijd vooraf met je leidinggevende. We zijn als organisatie namelijk zeer terughoudend in het geven van geschenken. Een geschenk of uitnodiging vanuit de organisatie heeft altijd als doel het verdiepen of verbreden van de relatie.

Onder een geschenk verstaan we iets van materiële of immateriële waarde dat je onverplicht krijgt aangeboden of aanbiedt en/of goederen en diensten die geld waard zijn, die je onverplicht krijgt aangeboden of aanbiedt.

Een uitnodiging kan gaan over het bijwonen van of het deelnemen aan evenementen, bijvoorbeeld congressen, symposia, reizen en (sport/muziek)evenementen.

Het geven en ontvangen van een geschenk of uitnodiging wordt vaak wel als een positief gebaar opgevat. Je kunt dan ook een geschenk of uitnodiging aannemen als het binnen redelijke maatstaven (zie hieronder) blijft en je niet in verlegenheid wordt gebracht.

Wat mag je wel accepteren?

- Je mag een geschenk of uitnodiging met de waarde van maximaal € 100,- of meerdere geschenken van of aan dezelfde partij binnen een periode van 1 jaar, waarvan de gezamenlijke waarde maximaal € 100,- is accepteren.

Voor het accepteren of verzenden van een uitnodiging met een waarde hoger dan € 100,- geldt dat dit vooraf is goedgekeurd door de betrokken directeur (voor directeuren één van de leden van de RvB) én dat de acceptatie van de uitnodiging aantoonbaar belangrijk is voor je werkrelatie, je netwerk ten behoeve van Coöperatie Menzis en/of voor de kennisopbouw ten behoeve van je werk voor ons.

Als de reis- en verblijfskosten niet bij de uitnodiging inbegrepen zijn dan betaal je deze zelf, evenals andere bijkomende kosten, tenzij de betrokken directeur of een lid van de RvB anders bepaalt. Daarnaast is er een schriftelijke afspraak met de leidinggevende gemaakt over de werktijd en/of het verlof dat je moet opnemen voor het bijwonen van het evenement. Je partner kan het evenement ook bijwonen, als dit uit de uitnodiging blijkt. Voor de reis- en verblijfskosten en andere bijkomende kosten voor je partner worden afspraken met de leidinggevende gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

Let op: voor zowel de geschenken of uitnodigingen met een waarde tussen € 25,- en € 100,- als ook het accepteren van een uitnodiging met een waarde hoger dan € 100,- geldt er een meldingsplicht in Mijn P&O. Voor beide categorieën is een aparte meldknop in Mijn P&O. Je leidinggevende (tussen € 25,- en € 100,-) of betrokken directeur (boven € 100,-) kan deze melding accorderen.

Wat mag je niet accepteren?

- Een geschenk of uitnodiging in de vorm van contant of giraal geld;
- Elk geschenk/uitnodiging dat jou als medewerker in verlegenheid brengt of dat leidt tot (de schijn van) belangenverstremgeling;
- Een geschenk dat op een privéadres aangeboden wordt;
- Een geschenk met een waarde van meer dan € 100,-;
- Diensten van leveranciers/klanten worden niet geaccepteerd;
- Indien je met de gever van een geschenk of uitnodiging in onderhandeling bent over een opdracht, service en/of dienst, vinden we het niet passend het aangeboden te accepteren.

Concurrentie en mededinging

Voorkomen van overtreding Mededingingswet³

Vertrouwen en integriteit zijn twee belangrijke kernbegrippen voor het goed functioneren van de zorgverzekeringssector. Iedereen die met ons als zorgverzekeraar te maken heeft, moet er zeker van zijn dat de sector integer opereert en te vertrouwen is.

Concurrentie is een ander belangrijk fundament van de zorgverzekeringssector: elkaar scherp houden op kosten, producten en service om de gunst van de klant is elementair bij de bedrijfsuitoefening van elke verzekeraar. We weten waar we ons aan moeten houden bij het inkopen van zorg, het maken van samenwerkingsafspraken en/of afspraken met leveranciers.

Het kartelverbod (artikel 6 Mededingingswet) is relevant in situaties waarin:

- Coöperatie Menzis met (potentiële) concurrenten afspraken maakt en/of informatie uitwisselt;
- Coöperatie Menzis afspraken maakt met leveranciers (waaronder zorgaanbieders) en collectiviteiten;
- brancheverenigingen, zoals Zorgverzekeraars Nederland (ZN), besluiten nemen of informatie/adviezen verspreiden onder hun leden.

Om goed om te gaan met de uitgangspunten en inhoud van het mededingingsrecht (kartelverbod) houden we ons, rond bijeenkomsten van ZN, aan de volgende gedragsregels:

- we controleren de agenda van de bijeenkomst op mededingingsrechtelijke aspecten en toetsen of bespreking van de geagendeerde onderwerpen mededingingsrechtelijke risico's met zich meebrengt.

³ Mededingingswet: artikel 6 Kartelverbod en artikel 24 economische machtspositie en concentratieverbod.

- ACM: Leidraad samenwerking tussen concurrenten (26 februari 2019) en Leidraad Brancheorganisaties en zorgcontractering (2023).

- Model complianceregelgeving Mededinging van het Verbond van Verzekeraars (bijgewerkt april 2017).

- wanneer we een onderwerp niet willen bespreken vanwege compliance risico's, melden we dit schriftelijk gemotiveerd bij ZN;
- wanneer er een mededingingsbeperkend onderwerp wordt besproken maken we duidelijk bezwaar (en verlaten eventueel de bijeenkomst) en na afloop melden we de bespreking van dit onderwerp;
- met de schriftelijke melding aan ZN maak je het compliance risico kenbaar bij ZN en de overige zorgverzekeraars. Dit is belangrijk, omdat Coöperatie Menzis als lid van de branchevereniging medeaansprakelijk gesteld kan worden voor de overtreding door ZN van de Mededingingswet.

In contact met andere partijen (bijvoorbeeld werknemers van andere zorgverzekeraars of zorgaanbieders) zijn we alert op en bespreken we geen mededingingsbeperkende onderwerpen. Twijfel je hierover, dan kan je je situatie voorleggen aan het Expertise Centrum Juridische en Fiscale Zaken en/of Expertise Centrum Risk en Compliance.

Personeelsscreening voorafgaand aan en gedurende het dienstverband

De Wet op het financieel toezicht (Wft) vereist dat wij kunnen instaan voor de integriteit van onze medewerkers. Dat willen wij ook zelf en verzekeren verwachten dat van ons. Als medewerker van Coöperatie Menzis behoort je eerlijk, open en betrouwbaar te handelen en zorgvuldig om te gaan met de gegevens die verzekeren en anderen ons toevertrouwen.

Coöperatie Menzis wil voorkomen dat medewerkers door niet integer handelen materiële of immateriële schade (bijvoorbeeld imagoschade) veroorzaken. Pre-employment screening en in-employment screening helpen om een onderbouwde beoordeling te krijgen van de integriteit van personen die bij ons komen werken en van medewerkers die een langere tijd een (zeer) vertrouwelijke functie uitoefenen⁴ en/of wisselen naar een meer integriteitsgevoelige functie.

De integriteitsgevoeligheid van een functie hangt af van de taken en inhoud van de functie. Coöperatie Menzis kent drie integriteitsniveaus:

- normale functies;
- vertrouwelijke functies;
- zeer vertrouwelijke functies.

Het indelen van functies in deze integriteitsniveaus heeft plaatsgevonden op basis van het Model bepaling risicoklasse en is door de betrokken directeur geaccordeerd.

Voor alle nieuwe functies wordt de indeling in integriteitsniveaus door de leidinggevende en een HR business partner gemaakt. Bij twijfel wordt een compliance officer om advies gevraagd.

Soorten integriteitsgevoelige functies

Menzis kent de volgende integriteitsgevoelige functies:

- Beleidsbepalers, zijnde de leden RvB en leden RvC.
- Leidinggevendenden die rechtstreeks rapporteren aan de RvB en verantwoordelijk zijn voor medewerkers van wie de werkzaamheden het risicoprofiel van Coöperatie Menzis wezenlijk kunnen beïnvloeden (we noemen dit het tweede echelon). Hierbij gaat het om risico's die, als ze worden verwezenlijkt, direct gevolgen hebben voor de financiële soliditeit van onze organisatie. Dit zijn de Expertise Centrum lead Juridische en Fiscale Zaken, Expertise Centrum lead Treasury en Vermogensbeheer, Expertise Centrum lead Internal Audit, Expertise Centrum lead Actuariële Functie en Expertise Centrum lead Risk en Compliance.
- Medebeleidsbepalers die rechtstreeks onder de RvB vallen en die niet rechtstreeks het risicoprofiel van de onderneming wezenlijk kunnen beïnvloeden zijn de directeuren⁵.

Daarnaast onderscheidt Coöperatie Menzis de volgende specifieke functies/medewerkers:

- Klantmedewerkers

Voor alle klantmedewerkers geldt dat wordt getoetst of ze failliet zijn (geweest), zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft) voorschrijft.

⁴ DNB Good Practice Informatiebeveiliging 2019-2020 en Screening Integriteit en borgen deskundigheid en kennisniveau van bestuurders, management en medewerkers.

⁵ Voor Stichting Zorgkantoor Menzis (Wlz-uitvoerder) is de Directeur Zorg en Gezondheid de (mede)beleidsbepaler. Deze functionaris neemt bij de screening een speciale positie in.

- Externe medewerkers

Hoewel zij niet in dienst zijn van Coöperatie Menzis, moeten ook externe medewerkers worden getoetst voordat ze bij ons kunnen gaan werken. Denk aan uitzendkrachten en interim-medewerkers. De werkgever van de externe medewerker regelt zelf de toetsing van de integriteit op het onderdeel van de VOG. Coöperatie Menzis blijft verantwoordelijk voor de integriteit en betrouwbaarheid van de voor de organisatie werkende medewerkers. Voor stagiaires geldt de toetsing voor de functies waarin ze stage lopen. Bij korte snuffelstages of bij het uitvoeren van een afstudeeropdracht bepaalt de leidinggevende in overleg met de HR business partner op basis van de vragenlijst de integriteitsgevoeligheid van de functie.

Het bepalen van de **betrouwbaarheid** van een (kandidaat) medewerker

Voordat een (kandidaat-)medewerker een functie bij Coöperatie Menzis kan gaan uitvoeren, is een bevestiging nodig van de betrouwbaarheid van die persoon. Op basis van de integriteitsgevoeligheid van de functie, gelden hierbij de volgende screeningsmaatregelen:

Normale functie	Vertrouwelijke functie	Zeer vertrouwelijke functie
<ul style="list-style-type: none"> • VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) • identificatie en verificatie van de persoonsgegevens • controle in het frauderegister • voor klantmedewerkers een faillissement verklaring en een check daarop in het insolventieregister • screening van nevenfuncties 	<ul style="list-style-type: none"> • VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) • identificatie en verificatie van de persoonsgegevens • controle in het frauderegister • externe pre-employmentscreening, eventueel gevolgd door een gesprek • raadpleging van referenten • screening van nevenfuncties 	<ul style="list-style-type: none"> • VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) • identificatie en verificatie van de persoonsgegevens • controle in het frauderegister • externe pre-employmentscreening, eventueel gevolgd door een gesprek • raadpleging van referenten • externe integriteitstoets • screening van nevenfuncties

In de Regeling pre-employmentscreening & in-employment screening is de personeelsscreening verder uitgewerkt.

Eed of belofte

Het is belangrijk dat je je (ten volle) bewust bent van de gedragsregels die je persoonlijk aangaat en ervan doordrongen bent dat werken in de financiële sector maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich brengt. Medewerkers in bepaalde functies zijn zelfs verplicht om de eed of belofte uit te spreken in het bijzijn van een persoon in een hogere functie, veelal de direct hoger leidinggevende, en met ondertekening vast te leggen. Voorwaarde is dat er op een betekenisvolle wijze invulling wordt gegeven aan het afleggen van een eed of belofte. De tekst wordt hardop voorgelezen en je spreekt woordelijk uit: 'Zo waarlijk helpe mij God Almachtig' of 'Dat verklaar en beloof ik'.

Binnen Coöperatie Menzis leggen de volgende functionarissen verplicht de eed of belofte af:

	Doelgroep	Functionarissen ⁶
1	Toezichthouders	Leden RvC
2	Beleidsbepalers	Leden RvB
3	2 ^e echelon: medebeleidsbepalers die rechtstreeks onder de RvB vallen en het risicoprofiel van de onderneming wezenlijk kunnen beïnvloeden.	Expertise Centrum lead Treasury & Vermogensbeheer Expertise Centrum lead Juridische en Fiscale Zaken Expertise Centrum lead Risk & Compliance (2 ^e lijn) Expertise Centrum lead Actuariële Functie (2 ^e lijn) Expertise Centrum lead Internal Audit (3 ^e lijn)

⁶ Binnen Expertise Centrum Menzis en Organisatie wordt een actueel overzicht met functies bijgehouden.

4	Leden Directieraad (niet zijnde beleidsbepalers).	Directeuren van de waardestromen.
5	Alle medewerkers met inhoudelijk klantcontact.	Onder klantmedewerkers ⁷ verstaan we medewerkers die klanten adviseren of informeren over een product of een dienst. De medewerkers die werkzaamheden verrichten die vallen onder de Wet langdurige zorg vallen niet onder deze wetgeving en maken dus geen deel uit van de doelgroep.
6	Medewerkers waarvan Coöperatie Menzis vindt dat ze ook de eed of belofte moeten afleggen vanuit het oogpunt van voorbeeldfunctie in het uitdragen van integer gedrag.	Alle leidinggevenden.
7	Medewerkers waarvan Coöperatie Menzis vindt dat ze ook de eed of belofte moeten afleggen vanuit het oogpunt van hun functie, die niet behoren tot de doelgroepen 1 tot en met 6.	Dit betreft de senior compliance officer.

We hechten veel waarde aan de eed of belofte en vinden het belangrijk dat deze binnen drie weken na indiensttreding is afgelegd. De leidinggevende regelt een afspraak en Expertise Centrum Mens en Organisatie zorgt dat het formulier dat past bij de functie tijdig naar de leidinggevende wordt toegestuurd. Leden van de RvC en RvB leggen de eed of belofte af tijdens de eerstvolgende Ledenraad. De Ledenraadsvergadering zal veelal niet binnen drie weken na aanstelling plaatsvinden. Om die reden geldt voor de leden van de RvC en RvB dat zij de eed of belofte binnen de wettelijke termijn van drie maanden moeten hebben afgelegd.

Ben je niet bereid de eed of belofte af te leggen dan kun je niet (meer) binnen Coöperatie Menzis werkzaam zijn. In dat geval zal het dienstverband of de inhuur niet doorgaan, dan wel zal de ontbindende voorwaarde in werking treden waardoor de arbeidsovereenkomst per direct wordt ontbonden.

Voor doelgroepen 1, 2 en 3 wordt bezien of de betrokkene voldoet aan het geschiktheidselement ‘professioneel gedrag’ zoals opgenomen in de Beleidsregel geschiktheid 2012 van DNB en de AFM. Het wel of niet afleggen van de eed of belofte maakt onderdeel uit van de geschiktheidsbeoordeling. Leg je niet tijdig de eed of belofte af, dan zul je door de toezichthouder niet langer geschikt worden bevonden en dus kun je je functie niet langer uitoefenen.

Ben je na uitdiensttreding binnen vijf jaar weer bij Coöperatie Menzis in dienst getreden dan ben je niet verplicht een nieuwe eed of belofte af te leggen.

Voorkomen van ongewenste omgangsvormen en misstanden/inbreuken, Vertrouwenspersonen in de organisatie

Vertrouwenspersonen

We willen ongewenste omgangsvormen voorkomen en bestrijden. Toch kan het gebeuren dat je geconfronteerd wordt met ongewenste gedragingen. Dan wil je graag in vertrouwen met iemand praten. Daarvoor hebben we bij Coöperatie Menzis, met instemming van de Ondernemingsraad, op iedere locatie een interne vertrouwenspersoon aangesteld. Je kunt zelf kiezen naar welke vertrouwenspersoon je toe wilt gaan. De interne vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert en wijst je de weg. De interne vertrouwenspersoon zal zoveel mogelijk bevorderen dat er een (informele) oplossing komt van de kwestie. Hierbij kan de interne vertrouwenspersoon de hulp invoeren van de externe vertrouwenspersoon die door Coöperatie Menzis is aangesteld.

Je kunt ook direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Ook de externe contactpersoon zal je met raad en daad bijstaan en samen met je zoeken naar een oplossing. De externe vertrouwenspersoon kan indien nodig je begeleiden bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.

⁷ Medewerkers met klantcontact voor zover dat contact zit op de inhoud van een financiële dienst. Daartoe behoren in ieder geval medewerkers die klanten adviseren over een financieel product, zoals zorgkosten- en reisverzekeringen. Ook medewerkers die een klant informeren over bijvoorbeeld de samenstelling of werking van een financieel product zijn klantmedewerkers, zonder dat de klant daarbij wordt geadviseerd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan degene die in het kader van een execution only relatie de klant bedient. Ook binnendienstmedewerkers die polissen opmaken, hebben in die hoedanigheid inhoudelijk klantcontact.

Zowel de interne als de externe vertrouwenspersonen hebben formele taken en bevoegdheden. Deze staan uitgewerkt op intranet. Ook de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen hebben we op intranet vermeld.

Melden van misstand⁸

Een medewerker kan (al dan niet anoniem) een misstand in de organisatie melden bij de contactpersoon. Als medewerker moet je (vermoedens van) een misstand naar voren kunnen brengen, zonder dat je daardoor wordt benadeeld in je positie.

Menzis verstaat onder:

Een **vermoeden van een misstand**⁹: het vermoeden van een melder dat binnen Menzis sprake is van een misstand voor zover

- o het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die een melder bij Menzis heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die een melder over Menzis heeft gekregen vanuit een werkrelatie met Menzis
- o het **maatschappelijk belang** in het geding is bij een schending van een wettelijk voorschrift en/ of interne regels vastgesteld door de werkgever, een gevaar voor de volksgezondheid, een gevaar voor de veiligheid van personen, een gevaar voor de aantasting van het milieu, een gevaar voor het goed functioneren van de Menzis als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.
- o een (mogelijke) **inbreuk op het Unierecht**, waarbij sprake is van een handeling of nalatigheid die onrechtmatig is of die het doel van het Unierecht ondermijnt. Het gaat dan om een Uniehandeling op de volgende beleidsterreinen:
overheidsopdrachten, financiële diensten en producten en markten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismebestrijding, productveiligheid en conformiteit, veiligheid van vervoer en bescherming van het milieu, stralingsbescherming en nucleaire veiligheid, volksgezondheid, consumentenbescherming en bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens.

Per situatie moet worden beoordeeld of er sprake is van een gebeurtenis die het maatschappelijk belang raakt. In de wet staat dat het maatschappelijk belang in ieder geval in het geding is als de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt. Er is daarnaast sprake van een patroon of een structureel karakter of de situatie is zeer ernstig of omvangrijk.

Een vermoeden van een misstand kun je in vertrouwen bespreken met de contactpersoon. Deze contactpersoon is aangesteld door de RvB en heeft formele taken en bevoegdheden. De werkwijze is zodanig ingericht dat je veilig kunt melden en je beschermd bent. De werkwijze, taken en bevoegdheden staan vermeld op de intranetpagina van de vertrouwenspersonen en in de **Regeling melden van een misstand**.

Bij twijfel over de situatie of over de procedure kan je terecht voor advies bij het Huis voor klokkenluiders: www.huisvoorklokkenluiders.nl.

Agressie en bedreiging

We tolereren geen enkele vorm van agressie of bedreiging. Daarom nemen we (preventieve) maatregelen om je als medewerker te beschermen. Als je toch via de telefoon, brief, e-mail, chat, WhatsApp, social media en/of in een persoonlijk contact aan de balie of bij een huisbezoek met agressie te maken krijgt, dan ondersteunen we je zo goed mogelijk. Met onze maatregelen beogen we je te beschermen in situaties van agressie of bedreiging en je te ondersteunen wanneer je met agressie, geweld of bedreiging geconfronteerd wordt. Daarnaast stellen we met onze maatregelen jouw belang als medewerker van Coöperatie Menzis veilig en kunnen hierdoor eventuele (immateriële) schade verhalen. Tot slot nemen we preventieve maatregelen om verdere agressie en (verbaal) geweld te voorkomen.

Onder agressie verstaan we het volgende: een schending van andermans persoonlijke grenzen, (on)bewust schade berokkenen en met woede proberen iets te bereiken.

Onder bedreiging verstaan we een uiting van een persoon of een groep personen waarbij je je persoonlijk (in de werksfeer) bedreigd voelt. Deze uiting kan gericht zijn op je privésituatie en/of waarbij de kans bestaat dat de bedreiger bewust of onbewust psychische, fysieke en/of materiële schade wil aanrichten aan jou of aan onze organisatie.

⁸ EU-klokkenluidersrichtlijn en Wet bescherming klokkenluiders (Wbk).

⁹ Gebaseerd op de definitie in de Wet bescherming klokkenluiders

Voorbeelden van agressie of bedreigingen zijn:

- verbaal geweld, het niet kunnen voeren van een normaal gesprek;
- dreigende brieven en e-mails, al dan niet anoniem;
- dreigementen via de chat of WhatsApp;
- dreigementen via social media platformen (zoals bijvoorbeeld twitter, facebook en LinkedIn);
- discriminatie, als de klant niet te woord wil worden gestaan en/of geholpen wil worden door een medewerker op basis van o.m. afkomst, geloof, sekse of leeftijd;
- dreigende taal, zoals 'ik kom je wel opzoeken' of 'ik kom wel even langs om je te verbouwen' en de inschatting is dat dit daadwerkelijk gaat gebeuren.

Om je te beschermen tegen situaties van agressie en bedreiging spreken we het volgende af:

- Roep bij agressie en bedreiging direct een collega of leidinggevende erbij. Bij telefonische bedreiging kan de collega of leidinggevende meeluisteren;
- Werk je thuis, klik dan op de opnameknop zodat het gesprek vanaf dat moment wordt opgenomen;
- Ben je op locatie bijvoorbeeld op (PGB-) bezoek in een zorginstelling dan roep je hulp in van de zorginstelling. Als er geen hulp beschikbaar is, verlaat je de ruimte en/of de instelling. Ben je op (PGB-)_bezoek bij een klant thuis dan beëindig je het gesprek en verlaat je het pand;
- Bepaal of er sprake is van agressie of bedreiging en zet de agressie of bedreiging in het contactregistratiesysteem Salesforce. Redenen hiervoor zijn:
 - Je collega's kunnen daarmee alert zijn bij klanten die zich agressief gedragen;
 - We kunnen hiermee bepalen wat eventuele vervolgacties zijn en actie ondernemen als een klant zich herhaaldelijk agressief gedraagt;
 - We krijgen inzicht in hoe vaak agressie voorkomt bij klanten of bij zorginstellingen.
- Informeer je leidinggevende en bepaal samen of je het meldt bij de compliance officer;
 - Als er een melding gedaan wordt bij de compliance officer, leg de bedreiging dan direct vast via het **Registratieformulier**, want dan zitten alle details nog goed in het geheugen;
 - Het registratieformulier vind je, als bijlage in Salesforce Knowledge bij het kennisartikel "WI Agressie, bedreiging of extreem gedrag". Voor Service medewerkers Gastvrijheid is een werkinstructie bij facilitair bedrijf beschikbaar. Voor PGB-medewerkers is een werkinstructie opgesteld die bekend is binnen het team;
 - Zorg ervoor dat niemand de eventuele bewijsstukken (bijvoorbeeld anonieme brieven) aanraakt, zodat goed sporenonderzoek kan worden gedaan als dat nodig is.

Apparatuur, software en gegevensverzameling

Als medewerker ga je zorgvuldig om met de middelen die Coöperatie Menzis je geeft om je werk te kunnen doen. Denk hierbij aan laptops, printers, kantoormeubilair, telefoons, etc. Daarbij hoort dat we beheerst omgaan met de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van internet, e-mail en informatiesystemen. Denk hierbij niet alleen aan het verliezen of openbaar worden van vertrouwelijke en/of privacygevoelige gegevens, cybercriminaliteit¹⁰, spionage en het niet naleven van wettelijke regels, maar ook aan ongepast gedrag zoals overmatig privégebruik, onbetamelijke uitingen en het bezoeken van ongewenste internetsites. Afspraken hierover helpen inbreuk op onze integere bedrijfsvoering te voorkomen.

De belangrijkste gedragsregels met betrekking tot een zorgvuldige omgang met en gepast gebruik van apparatuur zijn:

- Installeer of onderhoud zelf geen apparatuur van Coöperatie Menzis, tenzij je daarvoor geautoriseerd bent;
- Op apparatuur van Coöperatie Menzis mag alleen software geïnstalleerd worden, die Menzis goedkeurt;
- Als je problemen hebt met apparatuur of software van Coöperatie Menzis, neem dan contact op met de IV Servicedesk;
- Koppeling van apparatuur aan informatievoorziening en opslag en transport van gegevens mogen alleen met apparatuur en middelen die Coöperatie Menzis goedkeurt;
- Kopiëren en downloaden van gegevens van derden mag alleen als er geen auteursrecht of copyright geldt en alleen als dat nodig is voor de uitoefening van je functie;
- Downloaden en installeren van software van derden is niet toegestaan, behalve als in de gebruiksovereenkomst van een apparaat hierover richtlijnen zijn opgenomen en deze software nodig is voor de uitoefening van je functie. De richtlijnen worden bij uitgifte van het apparaat kenbaar gemaakt;

¹⁰ Cybercriminaliteit: bijvoorbeeld in de vorm van malware, virussen en computerinbraak.

- Zwakke plekken in de beveiliging van apparatuur, software of gegevensverzameling meld je bij je leidinggevende en een computervirus of andere schadelijke software meld je direct bij de IV Servicedesk;
- Apparatuur, gegevens en software van Coöperatie Menzis mag je alleen verwijderen in uitzonderingssituaties en alleen als je leidinggevende daarvoor toestemming geeft;
- Het gebruik van apparatuur en behandelen van gegevens in openbare ruimtes (zoals hotels, restaurants en openbaar vervoer) of het gebruik van onbeveiligde internetverbindingen brengt specifieke risico's met zich mee. Behandel of bespreek daar dus geen vertrouwelijke en andere niet-publieke informatie en maak met je apparatuur dus nooit gebruik van een onbeveiligde internetverbinding.

Zie voor alle gedragsregels intranetpagina Regelen en Weten.

Veilige, opgeruimde werkplek

Documenten (digitaal of op papier) kunnen waardevolle klant- en bedrijfsinformatie bevatten. We laten gevoelige informatie nooit onbeheerd achter. We zorgen ervoor dat whiteboards, flipovers of muren geen gevoelige informatie bevatten. We gebruiken de papiercontainers voor het afvoeren van gevoelige papieren documenten. In de postvakken laten we geen open post liggen. Ook in de thuissituatie zorgen we ervoor dat anderen geen inzage krijgen in of de beschikking hebben over vertrouwelijke documenten die de organisatie toebehoren.

We zorgen ervoor dat we onze werkplekken na gebruik schoon achterlaten en dat de apparatuur die bij de werkplek hoort, blijft liggen. Om brandgevaar te voorkomen laten we geen obstakels, zoals dozen of tassen, in gangpaden of bovenop kasten staan. We bergen waardevolle zaken op in een kluisje en/of sluiten kasten af, ook tijdens pauzes. Coöperatie Menzis is niet aansprakelijk voor het verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

Wat te doen bij niet-naleven van de gedragscode?

In de gedragscode staan de gedragsregels zoals we binnen Coöperatie Menzis werken. Maar wat gebeurt er als je de regels niet nakomt? Welke maatregelen treffen we dan? Het is goed om hier duidelijk over te zijn naar elkaar. Niet-integer gedrag wordt binnen Coöperatie Menzis niet getolereerd. Als je je niet houdt aan de regels en het vertrouwen en de reputatie van verzekeren, collega's of andere betrokkenen schaadt dan heeft dat gevolgen.

Voorbeelden van sancties zijn:

- waarschuwing met aantekening in het personeelsdossier;
- overplaatsing;
- ontheffing uit de functie;
- ontslag (op staande voet);
- royement van bij Coöperatie Menzis lopende verzekeringen;
- verhalen van kosten en vorderingen;
- opname in het fraudeloket Verbond van Verzekeraars of in het Externe Verwijzingsregister (EVR) en/of aangifte bij justitie en/of FIOD-ECD.

Is er sprake van (een vermoeden van) een integriteitsincident dan dient deze gemeld te worden bij de Compliance officer van EC R&C. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij (een vermoeden van) een incident informeert een medewerker in principe als eerste de direct (hiërarchisch) leidinggevende of indien nodig een indirect leidinggevende (b.v. Area-lead of directeur) om het vermoeden van een incident te bespreken;
 - De leidinggevende met wie een incident is besproken, meldt dit bij de Compliance officer van EC R&C. De leidinggevende bevestigt dit aan de medewerker.
 - Een medewerker meldt zelf, in afstemming met de leidinggevende, bij de Compliance officer
- Een medewerker kan ook direct melden bij de Compliance officer van R&C, als bijvoorbeeld de leidinggevende betrokken is bij (een vermoeden van) een incident;
- Als een Compliance officer betrokken is bij een incident, geeft de melder de melding door aan de CFRO van de Raad van Bestuur.

In de **Regeling onderzoek en afhandeling incidenten integriteit** staat het onderzoeksprotocol. In het onderzoeksprotocol staat onder andere op welke wijze er gemeld kan worden, de fasen van een compliance onderzoek en hoe een melding binnen de organisatie op een zorgvuldige wijze wordt afgehandeld.

Einde gedragscode.