



# Tussentijds MVO rapport 2022



*at the heart of healthcare*



# Introductie

Bij Mediq is maatschappelijk verantwoord ondernemen verankerd in alles wat we doen. Verantwoordelijk zakendoen raakt onze belanghebbenden, ongeacht of het gaat om patiënten, zorgprofessionals, verzekeraars, leveranciers en natuurlijk onze medewerkers. Daarom zetten wij ons in voor onze MVO-strategie en willen wij onze MVO-inspanningen en -bijdragen verder uitbreiden. Dit rapport bevat een update over onze activiteiten in de eerste helft van 2022, gericht op versterking van de gezondheidszorg en zelfredzaamheid van patiënten, met minimale impact op het milieu.

# Beknopte samenvatting

Bij Mediq zijn we trots op de maatschappelijke waarde die we aan zorgprofessionals en patiënten bieden. In 2020 hebben we onze doelstellingen binnen de groep op elkaar afgestemd en hebben we de basis gelegd voor onze MVO-agenda. In 2021 zijn we begonnen met de implementatie en uitvoering van ons MVO-beleid en hiermee gaan we verder in 2022. Tijdens ons traject en de verdere ontwikkeling van onze MVO-agenda zullen we de feitelijke impact controleren en monitoren. In lijn met onze kernambitie streven we naar een goede onderbouwing van wat wij beweren over onze zorgoplossingen en -diensten.

Het MVO-beleid van Mediq omvat vijf pijlers: twee strategische en drie operationele pijlers. De strategische pijlers zijn 'versterking van de gezondheidszorg' en 'zelfredzaamheid en welzijn van patiënten'. Deze pijlers worden ondersteund door casestudy's en verhalen. De operationele pijlers zijn 'duurzame toeleveringsketen', 'milieuprestaties' en 'medewerkersbetrokkenheid en -welzijn'. Hiervoor hebben we KPI's ontwikkeld die we gebruiken om onze prestaties en doelstellingen te beoordelen en verbetering te waarborgen. De uitkomsten van de strategische en operationele metingen zullen ons blijven leiden op onze verdere weg.



## Strategische Pijlers

### Versterking van de gezondheidszorg en zelfredzaamheid en welzijn van patiënten

De behoefte aan zorg en diensten neemt in hoog tempo toe. Mediq zoekt voortdurend naar oplossingen om hierop in te spelen en de zorgkosten beheersbaar te houden. Daarnaast streven we ernaar om de manier waarop patiënten met hun ziekte omgaan en de gezondheidssituatie van patiënten te verbeteren. Dit doen we door voortdurend toepassingen en/of diensten te ontwikkelen die door zorgverleners of patiënten kunnen worden gebruikt. Mensen met diabetes zijn een van de grootste patiëntengroepen die wij dienen.

In onze rol als diabetesexpert hebben we e-learningmodules ontwikkeld, zodat diabetespatiënten en hun zorgprofessionals weloverwogen kunnen kiezen voor een therapievorm en bijbehorende apparatuur. Doordat patiënten weten welke opties er zijn, kunnen ze de behandeling kiezen die het beste bij hun wensen past en zich concentreren op de beste manier om de therapie te managen.

Als patiënten goed geïnformeerd zijn over hun mogelijkheden, hoeft het team ook minder tijd te besteden aan de gesprekken met patiënten over de behandeling. Regelmatige afspraken worden soms zelfs overbodig of kunnen over onderwerpen als leefwijze gaan in plaats van over urgente zaken. Zo profiteren ook zorgprofessionals van de e-learningmodules.

Een ander voorbeeld van hoe we onze kennis over diabetes hebben gedeeld, is onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van een diabetesspel voor kinderen. Het spel 'Hyper Control' is ontwikkeld om te worden gebruikt door kinderen met diabetes type 1 en hun sociale netwerk, met als doel om het bewustzijn over diabetes type 1 te vergroten. Tijdens het spel moeten kinderen alle dagelijkse uitdagingen oplossen waarmee kinderen met diabetes type 1 worden geconfronteerd. Dit spel is ontwikkeld in samenwerking met het Diabetes Fonds, Tim Micklinghoff, het Reinier de Graaf Ziekenhuis en het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Nederland.



Ongeacht de patiëntengroep willen we patiënten in staat stellen het best mogelijke leven te leiden met thuiszorg die bij hun omstandigheden past, hun verwachtingen overtreft en kosteneffectief is. Daarom hebben we onze online Mijn Mediq-portal bijgewerkt. Patiënten kunnen hier op een eenvoudige, nauwkeurige en praktische manier de nodige medische producten bestellen en ondersteunende diensten vinden.

## Operationele Pijlers

### Duurzame toeleveringsketen

Bij de ontwikkeling van onze MVO-strategie willen we duurzame inkooppraktijken gebruiken die voldoen aan een wereldwijde norm. De Gedragscode voor leveranciers is onze leidraad voor verantwoorde inkoop. De Gedragscode voor leveranciers is een onderdeel van de overeenkomst tussen Mediq en onze leveranciers. We hebben onlangs een bijgewerkte versie van onze Gedragscode voor leveranciers gepubliceerd die in overeenstemming is met de richtlijnen van Verklaring van de Rechten van de Mens van de VN en de ILO-conventies.

In ons vorige rapport hebben we aangekondigd welke KPI's we hanteren als MVO-maatstaf voor onze toeleveringsketen, milieuprestaties en medewerkersbetrokkenheid en -welzijn. Aangezien we onze prestaties niet alleen willen meten, maar ook verbeteren, hebben we doelen gesteld voor elk van deze KPI's. Deze doelstellingen gebruiken we als uitgangspunt voor verdere verbeteringsprojecten om de negatieve impact van onze toeleveringsketen te verminderen.



## Medewerkersbetrokkenheid en -welzijn

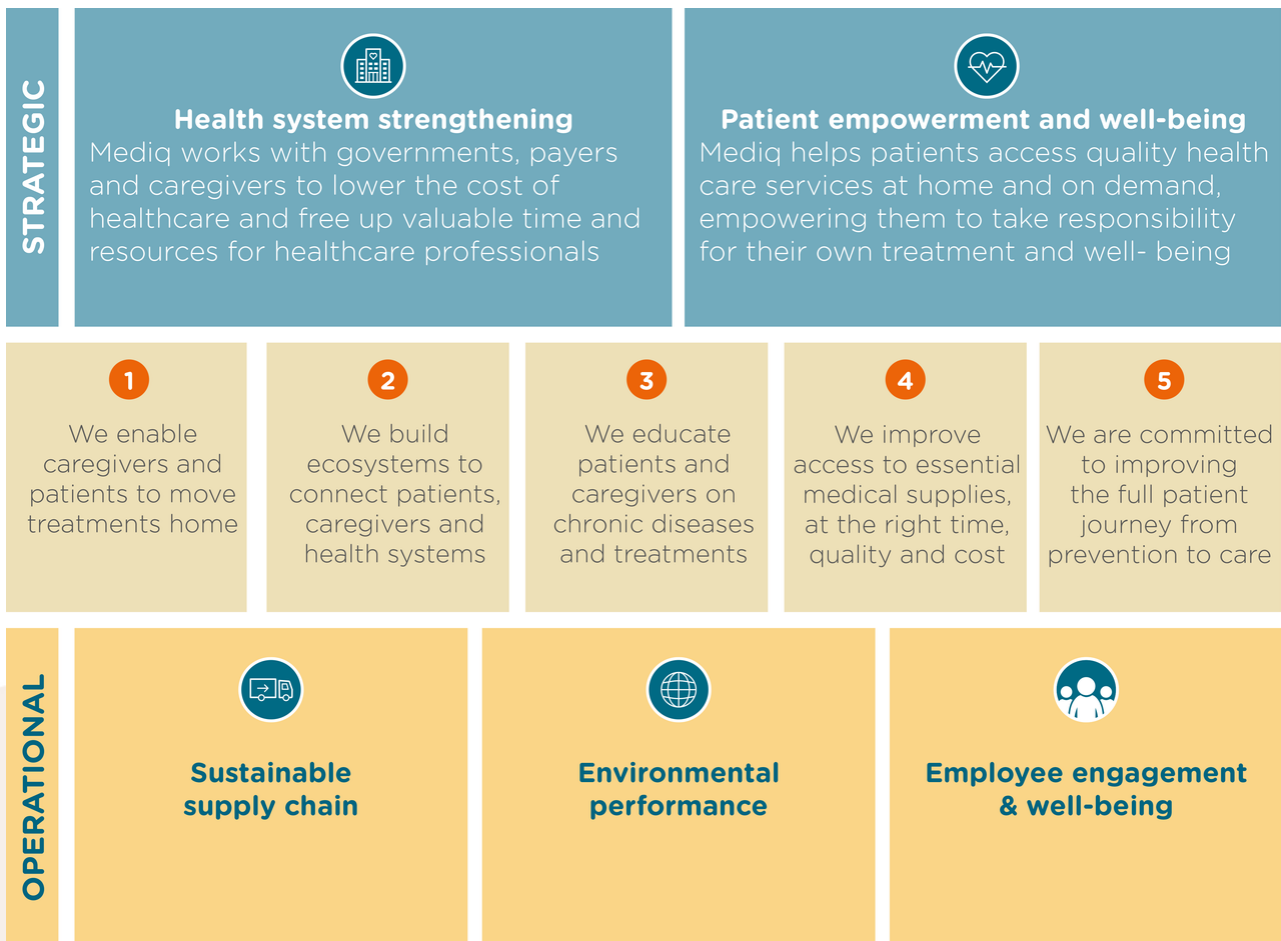
Terwijl het covid-tijdperk geleidelijk achter ons komt te liggen, merken we dat onze medewerkers een hoge werkdruk ervaren. De macro-economische situatie, met inflatie, maar ook te weinig en dure benodigdheden, resulteert in een hoge werkdruk, meer ziekteverzuim en symptomen van stress. Bij Mediq zetten we ons serieus in voor de gezondheid en het welzijn van onze collega's. Daarom hebben we voor onze medewerkers in de Benelux een welzijnsprogramma opgezet met diverse activiteiten, zoals sessies over lichaam en geest, een clinic over hardlopen en webinars over welzijn.

Daarnaast hebben we in ons DACH-cluster diverse aan gezondheid gerelateerde evenementen georganiseerd, zoals een 'step-challenge' en een hardloopwedstrijd. Deze evenementen zijn bedoeld om onze medewerkers te helpen omgaan met de enorme uitdagingen bij het werk in de gezondheidszorg.

# MVO bij Mediq

Het MVO-beleid van Mediq berust op vijf pijlers, namelijk twee strategische pijlers, ondersteund door vijf grote transformaties, en drie operationele pijlers. ‘Versterking van de gezondheidszorg’ en ‘Zelfredzaamheid en welzijn van patiënten’ zijn onze twee centrale pijlers, met de bijbehorende transformaties voor versnelling van therapieën en markten. De strategische pijlers zijn in lijn met de duurzame ontwikkelingsdoelen ofwel SDG’s van de Verenigde Naties, met name SDG 3: ‘Zorg voor een gezond leven en bevorder het welzijn van mensen van alle leeftijden’.

Op dit punt kan Mediq de grootste positieve impact op een duurzame toekomst maken. Daarnaast heeft Mediq drie operationele pijlers, die betrekking hebben op de onvermijdelijke invloed van onze zakelijke activiteiten op het milieu en ons streven naar optimalisering van de processen om die invloed te minimaliseren. We nemen verantwoordelijkheid voor de impact die we hebben op onze medewerkers, het milieu en de maatschappij. Nu én in de toekomst. In dit rapport geven we een overzicht van de verhalen en prestaties van de eerste helft van 2022.





## Over Mediq

Ons doel bij Mediq is om mensen met chronische ziekten te helpen een beter leven te leiden en steun te bieden aan de professionals die voor hen zorgen. Bij Mediq zet iedereen zich in om hoogwaardige medische producten, oplossingen en diensten te leveren die patiënten en voorschrijvers aanspreken.

Oplossingen die mensen helpen thuis de regie over hun chronische ziekte te houden en die zorgprofessionals ondersteunen bij het bieden van de best mogelijke zorg. Bijdragen aan de gezondheid en het welzijn van onze klanten is de kern van alles wat we doen. Dit doen we met een caring heart, customer drive en champion spirit.



Zorg zit in het hart van ons bedrijf en in het DNA van onze medewerkers. We stellen onze patiënten centraal bij alles wat we doen en streven er altijd naar een verschil te maken. Want wat we doen, doet ertoe. Hoe kunnen we de kwaliteit van leven met een ziekte of aandoening positief beïnvloeden? Dat is wat ons altijd bezighoudt.



Bij ons staan klanten altijd voorop. Of dit nu de patiënt, de zorgprofessional of de zorgverzekeraar is. We nemen verantwoordelijkheid voor hun vraag en ontwikkelen klantgerichte oplossingen. Customer drive gaat over het leveren van uitstekende kwaliteit met enthousiasme en ambitie.



We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Samen, want zo kunnen we meer bereiken. We geloven in onbeperkte mogelijkheden. En in grenzen verleggen en nog betere resultaten behalen. Met integriteit en respect werken wij aan de bouw van een winnend team.

Dit zijn de kernwaarden die richting geven aan alles wat we doen. Ze worden met trots nageleefd door onze collega's en onze teams in heel Europa. We zijn een internationale zorgonderneming met leidende marktposities in 13 landen: België, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, Letland, Litouwen, Nederland, Noorwegen, VK, Zweden en Zwitserland. Ons hoofdkantoor ligt net buiten Utrecht. Met ons team van meer dan 2.600 medewerkers zetten we ons dagelijks in om bij te dragen aan betere gezondheidsuitkomsten en de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden.



# Een bericht van onze CEO



Tijdens mijn eerste paar maanden bij Mediq heb ik uit de eerste hand kunnen leren over de activiteiten van Mediq, onze producten en de vele diensten die we leveren. Bij Mediq laten we ons leiden door sterke morele en ethische normen in onze interacties met klanten, medewerkers, partners en anderen die we dienen. Ons doel bij Mediq is om zorgprofessionals te ondersteunen bij het leveren van de beste zorg aan patiënten en mensen met een chronische ziekte helpen een beter leven te leiden door het leveren van de meest geschikte producten, diensten en oplossingen.

Bij Mediq voelen we een grote verantwoordelijkheid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en wij willen de positieve impact van onze organisatie vergroten. Tegelijkertijd willen we de negatieve impact van onze bedrijfsvoering beperken. Dit alles is niet mogelijk zonder onze mensen. Ik ben daarom trots op hun toewijding voor onze klanten, die we ondersteunen in lijn met onze kernwaarden van caring heart, champion spirit en customer drive.

In de afgelopen maanden heb ik onze MVO-strategie en veel initiatieven die al bestaan of in de pijlijn zitten, beter leren kennen. MVO is een uitermate belangrijk onderwerp voor elke organisatie. Het ligt mij bijzonder na aan het hart, omdat ik echt geloof in de urgentie om nu te handelen, zodat we een betere wereld kunnen bouwen en een gezondere planeet kunnen achterlaten voor de volgende generatie.

Daarom vind ik het cruciaal om de prestaties van Mediq als organisatie te monitoren en uit te dagen. In dit rapport presenteer ik u graag de doelen die we hebben gesteld voor onze aan MVO gerelateerde KPI's. Ik kijk ernaar uit om onze milieuprestaties te verbeteren en te blijven werken aan een betere toekomst voor iedereen

Thomas Hinnerkov  
CEO Mediq



## Versterking van de gezondheidszorg en zelfredzaamheid en welzijn van patiënten

De behoefte aan zorg en diensten neemt in hoog tempo toe. Mediq zoekt voortdurend naar oplossingen om hierop in te spelen en de kosten van de gezondheidszorg beheersbaar te houden. Hiervoor moeten doeltreffende zorg-ecosystemen worden ontwikkeld en moet de administratieve druk voor zorgprofessionals worden vermindert. Met deze activiteiten dragen we voortdurend bij aan de versterking van de gezondheidszorg. Daarnaast streven we ernaar om de manier waarop patiënten met hun ziekte omgaan en de gezondheidssituatie van patiënten te verbeteren. Duurzame innovatie helpt ons meer gepersonaliseerde zorg te bieden, op betere patiëntuitkomsten te sturen en tegelijkertijd de kosten van het zorgaanbod te verlagen. Veel van onze diensten en zorgoplossingen dragen bij aan zowel de versterking van de gezondheidszorg als de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten. In dit hoofdstuk presenteren we enkele van onze diensten en oplossingen.

## E-learning voor diabetespatiënten (DACH)

Als diabetesexperts willen we onze kennis overdragen aan patiënten en zorgprofessionals omdat we denken hiermee bij te dragen aan de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten. E-learning is een zeer geschikte manier om kennis te delen omdat deze methode op elk moment toegankelijk is.

Wanneer patiënten de diagnose diabetes krijgen, zijn er diverse behandel mogelijkheden, waardoor patiënten vragen en twijfels hebben. Mediq heeft e-learningmodules ontwikkeld om patiënten en hun zorgverleners te helpen de beste therapie te kiezen. In de e-learningomgeving 'Mediq Online Academy' bieden we nuttige informatie over innovatieve therapiesystemen met een glucosemonitor (continu of flash) en een insulinepomp. De verschillende digitale modules bieden een overzicht van combinaties van therapieën, en de technische en digitale aanbiedingen en producten van verschillende fabrikanten.



Hier kunnen patiënten en zorgprofessionals de verschillende behandelingsmogelijkheden bestuderen. Doordat patiënten weten welke opties er zijn, kunnen ze de behandeling kiezen die het beste bij hun wensen past en zich concentreren op de beste manier om de therapie te managen.

Door inzicht in de ziekte en kennis over leefwijze kunnen we patiënten bovendien een betere levenskwaliteit bieden. Na de e-learningmodules zijn patiënten vaak beter in staat een bevredigend en betrokken leven te leiden, omdat kennis over de leefwijze ook leidt tot een betere gezondheid. Als patiënten hun ziektemanagement onder controle hebben en gezonder gaan leven, neemt de kans op verslechtering af. Niet alleen patiënten, maar ook zorgprofessionals hebben baat bij de e-learningmodules. We willen de teams van diabetespraktijken voorzien van innovatieve,

digitale modules voor hun patiënten, zodat de teams vooral tijd kunnen besparen bij de gesprekken met patiënten over de behandeling. Deze tijd kan worden gebruikt voor belangrijkere taken. En als patiënten goed geïnformeerd zijn en hun ziekte onder controle hebben, zijn er ook minder incidenten, waardoor regelmatige afspraken soms overbodig worden of kunnen gaan over onderwerpen als leefwijze in plaats van over urgente zaken. Dit motiveerde ons ook om e-learningmodules te ontwikkelen voor patiënten die zelf de glucosemeting en insuline-injecties uitvoeren. Dit is uiteraard een ander type inhoud, omdat de therapieën verschillen. Het doel van de e-learningmodules is echter hetzelfde: patiënt en zorgverlener informeren over de behandelingsmogelijkheden zodat zij een weloverwogen behandelkeuze kunnen maken. Momenteel ontwikkelen we inhoud om te integreren in de DiaCare-applicatie.

*“Patiënten vertellen ons vaak dat ze gedurende dag veel last hebben van diabetes. Ze maken zich voortdurend zorgen of ze wel of niet aan lichaamsbeweging kunnen doen en voelen zich erg onzeker. We helpen patiënten om een dagelijkse routine te vinden zodat diabetes niet de hele dag als een donkere wolk boven hun hoofd hangt. We willen de constante zorgen wegnemen en hen in staat te stellen het leven te leiden dat ze willen”*

Miriam B. digital development manager



## Diabetesspel 'Hyper Control' voor kinderen (BNL)

Mediq biedt al jaren ondersteuning voor kinderen met diabetes type 1. Vooral binnen de sociale netwerken van de kinderen (meestal andere kinderen) is het moeilijk om de aandoening uit te leggen en een idee te geven van de dieet- en leefregels in verband met diabetes.

Het Diabetes Fonds is een organisatie die door wetenschappelijk onderzoek en voorlichting wil bijdragen aan een betere levenskwaliteit en de genezing van mensen met diabetes. Het Fonds heeft een wedstrijd georganiseerd (The Best Diabetes Idea contest) om oplossingen te ontwikkelen waarmee het sociale netwerk van kinderen met diabetes kan worden voorgelicht over de aandoening en bijbehorende leefregels. Liesbeth Spoelstra (diabetesverpleegkundige in het Reinier de Graaf Ziekenhuis) had opgemerkt dat traditionele vormen van educatieve informatie, zoals folders of boeken, niet alle kinderen bereiken.

Daarom besloot ze contact op te nemen met Tim Micklinghoff (projectmanager bij Raccoon Serious Games). Hij heeft zelf diabetes type 1 en had ook al gemerkt dat mensen om hem heen vaak geen idee hebben van de impact van deze ziekte op het dagelijks leven. Tim nam vervolgens contact op met Richard Schol (Albert Schweitzer Ziekenhuis), een bevlogen kinderarts die hij kende van de diabeteskampen voor kinderen georganiseerd door de Diabetesvereniging Nederland. Liesbeth, Tim en Richard deden mee aan de wedstrijd The Best Diabetes Idea contest. Dit initiatiefteam stelde voor om een online escaperoom met de naam 'Hyper Control' te ontwikkelen voor kinderen tussen de tien en veertien jaar om het bewustzijn over diabetes type 1 te vergroten.

Wij van Mediq willen bijdragen aan de zelfredzaamheid en het welzijn van kinderen met diabetes type 1 en daarom ondersteunen we het initiatief 'Hyper Control'. Mediq heeft, samen met het initiatiefteam en kinderen met diabetes, bijgedragen aan de ontwikkeling van het spel 'Hyper Control'. In de online escaperoom 'Hyper Control' spelen kinderen de rol van een basisschoolleerling met diabetes type 1 die een dagje naar een pretpark gaat.

Gedurende de dag moeten de deelnemers alle uitdagingen oplossen waarmee kinderen met diabetes type 1 dagelijks te maken hebben. Ze moeten bijvoorbeeld koolhydraten tellen, berekenen hoeveel insuline ze nodig hebben en bedenken wat ze moeten doen als ze een lage bloedsuikerspiegel (een 'hypo') hebben terwijl ze in een achtbaan zitten. Het spel kan ook met familie en vrienden worden gespeeld.

Na uitgebreide testen in verschillende schoolklassen zal het spel binnenkort worden gelanceerd. Mediq heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het diabetesspel door kennis over diabetes te delen en door financiële ondersteuning. Op deze manier willen we bijdragen aan de zelfredzaamheid van kinderen met diabetes type 1.

Wanneer het spel wordt gelanceerd, zullen we het promoten om ervoor te zorgen dat het zoveel mogelijk kinderen bereikt. Disclaimer: Mediq krijgt geen financiële voordelen door ons werk met 'Hyper Control'.

Citaten van kinderen die het spel 'Hyper Control' spelen:

*"Diabetes is net een achtbaan, het ene moment heb je een hoge suikerwaarde en het volgende moment een lage."*

*"Leven met hypo's en hypers is net een achtbaan."*

*"Met het spel HyperControl kunnen kinderen met diabetes type 1 hun vriendjes en klasgenoten iets leuks aanbieden. Bijkomend voordeel is dat leeftijdsgenoten op een speelse manier beter begrijpen hoe het is om met diabetes type 1 te leven. Ik vond het erg leuk en leerzaam om hier namens Mediq aan mee te kunnen doen" – Geerdien Hosper-Prinsen, productmanager Diabetes.*

Geerdien Hosper-Prinsen, product manager Diabetes.





## Release van Mijn Mediq voor patiënten (BNL)

We willen mensen in staat stellen hun best mogelijke leven te leiden met thuiszorg die bij hun omstandigheden past, hun verwachtingen overtreft en kosteneffectief is. Daarom biedt de online Mijn Mediq-portal medische producten en ondersteunende diensten aan op een eenvoudige, nauwkeurige en praktische manier.

De unieke Mijn Mediq-omgeving geeft een overzicht van de recepten van de patiënt bij Mediq en toont alle informatie over de producten die de patiënt gebruikt.

De patiënt bestelt eenvoudig medische producten uit de persoonlijke productlijst of door een eerdere bestelling te herhalen en indien nodig eenvoudig aan te passen. Mijn Mediq geeft duidelijk weer wanneer Mediq het gevraagde product kan leveren, afhankelijk van de meest recente voorraadgegevens.

Patiënten kunnen voor elke bestelling de gewenste bezorgdatum en afleveradres selecteren. Ook de bezorging van bestellingen kan worden gevolgd via Mijn Mediq. We streven ernaar om onze online bestelportal voor patiënten continu te verbeteren. We gebruiken alle feedback van klanten om te bepalen hoe we Mijn Mediq kunnen verbeteren. We betrekken onze klanten ook bij de ontwikkeling van nieuwe functies om ze de beste gebruikerservaring te bieden.

*"Ik ontwikkel graag oplossingen die bijdragen aan de levenskwaliteit van mensen. Mijn Mediq is een goed voorbeeld van een dergelijke oplossing. Wij hebben met patiënten gepraat en geluisterd naar hun behoeften en daarmee rekening gehouden bij de ontwikkeling van Mijn Mediq. Ik hoop in de toekomst nog veel andere nieuwe functies toe te voegen aan Mijn Mediq om mensen nog beter te helpen in hun dagelijkse leven."*

Fabiana Keller, Product Owner Mijn Mediq



## Duurzame toeleveringsketen en milieuprestaties

Bij Mediq willen we veilige, hoogwaardige en doeltreffende producten en diensten bieden voor klanten in de hele sector, van de toeleveringsketen tot aflevering bij de eindklant. We selecteren onze leveranciers zorgvuldig en werken met hen samen om ethische productieprocessen te kunnen waarborgen. Met innovaties proberen we daarnaast onze milieu-impact te verkleinen. In onze dagelijkse werkzaamheden streven we ernaar minder grondstoffen te gebruiken en de koolstofvoetafdruk van onze activiteiten te verminderen. We willen onze invloed op het milieu beperken op de gebieden waarop we de meeste invloed hebben, namelijk afval, verpakkingsmateriaal en transport.

## Nieuwe gedragscode voor leveranciers

Wij vinden dat de groei van ons bedrijf niet ten koste moet gaan van het milieu, de samenleving en de planeet.

Als grote organisatie beseffen we dat onze activiteiten en aankoopbesluiten van invloed zijn op sociale, ecologische en economische omstandigheden, zowel in onze branche als in de landen waarin we actief zijn en de wereldwijde toeleveringsketens. Bij de ontwikkeling van onze MVO-strategie willen we duurzame inkooppraktijken gebruiken die voldoen aan een wereldwijde norm.

De Gedragscode voor leveranciers is onze leidraad voor verantwoorde inkoop. De Gedragscode voor leveranciers is een onderdeel van de overeenkomst tussen Mediq en onze leveranciers. We verwachten van onze leveranciers dat ze voldoen aan specifieke eisen wat betreft arbeid en mensenrechten, ethiek, milieu, veiligheid en gezondheid, privacy en beveiliging. Dit hebben we vastgelegd in onze Gedragscode voor leveranciers. Al deze vereisten zijn in overeenstemming met de richtlijnen van Verklaring van de Rechten van de Mens van de VN en de ILO-conventies. We hebben onlangs een nieuwe Gedragscode voor leveranciers gepubliceerd die in alle Mediq-clusters zal worden gebruikt [download hier onze gedragscode voor leveranciers]. Door ondertekening van de gedragscode voor leveranciers verklaren onze leveranciers dat ze aan de gestelde eisen zullen voldoen.

[Download our SCC here](#)



## KPI's en doelstellingen

Zoals beschreven in eerdere rapporten zijn we van plan om de volgende aan MVO gerelateerde KPI's bij te houden: restafval, schrootafval, kartonverbruik, plasticverbruik, CO<sub>2</sub>-uitstoot bij het vervoer van pakketten en pallets, elektriciteitsverbruik, gasverbruik, medewerkersbetrokkenheid en -welzijn en inclusie. Deze KPI's worden elk kwartaal opgetekend, dus we hebben nu twee rapportagecycli gehad. In de eerste cyclus hadden we te maken met enkele problemen, zoals facturen van leveranciers die niet op tijd werden verstrekt. Nu we de rapportagepijplijn hebben, zullen we onze interne auditcommissie gegevensvalidatie laten uitvoeren.

We willen niet alleen onze prestaties meten, maar ook verbeteren. Daarom hebben we een doel vastgesteld voor elke KPI die in de tabel wordt gepresenteerd. Deze doelstellingen gebruiken we als uitgangspunt voor verdere verbeteringsprojecten om de negatieve impact van onze toeleveringsketen te verminderen.



CSR KPI	Definition	Target
Restafval	% restafval	We willen ons restafval jaarlijks met 5% verminderen
Restafval	% restafval	We willen ons restafval jaarlijks met 5% verminderen
Kartonverbruik	kg / order	We willen ons kartonverbruik jaarlijks met 2% verminderen
Plasticverbruik	kg / order	We willen ons plasticverbruik jaarlijks met 2% verminderen
CO2 per pakket	kg CO2 / pakket	We willen de CO2-uitstoot per pakket jaarlijks met 5% verminderen
CO2 per pallet	kg CO2 / pallet	We willen de CO2-uitstoot per pallet jaarlijks met 5% verminderen
Elektriciteitsverbruik	kWh	We willen ons elektriciteitsverbruik jaarlijks met 2% verminderen
Gasverbruik	Nm3	We willen ons gasverbruik jaarlijks met 5% verminderen
Betrokkenheid van medewerkers	% vrijwillige en onvrijwillige vertrekkers	We willen dat het verzuim gelijk is aan of beter is dan de benchmark in het betreffende land
Personeelsverloop	% vrijwillige en onvrijwillige vertrekkers	We streven naar een vrijwillig personeelsverloop van maximaal 10%
Kort en lang verzuim	% kort of lang verzuim van medewerkers	We willen dat het verzuim gelijk is aan of beter is dan de benchmark in het betreffende land
Werk-privébalan	% positieve scores	We willen dat de betrokkenheid gelijk is aan of beter is dan de benchmark
Genderverhouding in het algemeen en bij het management en hogere management	% mannen : % vrouwen	We willen dat genders evenwichtig zijn vertegenwoordigd onder onze medewerkers (met een streefwaarde van ongeveer 40% van één gender, vooral bij het management en hoger management)



## Medewerkers -betrokkenheid en -welzijn

Bij Mediq bevorderen we de inclusiviteit, gezondheid en betrokkenheid van onze medewerkers. Mediq biedt een stimulerende en veilige werkomgeving waarin managers en medewerkers samen bouwen aan een cultuur van betrokkenheid en topprestaties.



Daniel Velilla

## Healthy employees in Germany (DACH)

Daniel Velilla en zijn collega's Katja Kewitz, Steffi Haufe-Schüller en Kathrin Müller werken op de HR-afdeling in Duitsland. Het welzijn van onze medewerkers is een belangrijk thema voor ons en voor hen. Het volledige HR-team zet zich in om de betrokkenheid en het welzijn te bewaken. Tijdens de COVID-19-pandemie constateerden ze een verandering in betrokkenheid en welzijn en ze reageerden daarop door verschillende gezondheidsevenementen te organiseren

Daniel: tijdens de COVID-19-pandemie moesten velen van ons thuiswerken. Dit was natuurlijk nodig om verspreiding van het virus tegen te gaan, dus we hebben ons altijd goed aan de regels van de overheid gehouden. Wel merkten we dat onze medewerkers zich hierdoor minder betrokken voelden. De belangrijkste reden was dat ze het contact met hun collega's misten. Dus vanaf het moment dat het weer mocht, zijn we begonnen om evenementen voor onze medewerkers te organiseren om het contact weer te herstellen.



Katja Kewitz

Katja: Ik wil hier wel benadrukken dat de COVID-19-pandemie ons ook iets goeds heeft gebracht. Het is de hybride manier van werken die door onze collega's zeer wordt gewaardeerd. We hebben geleerd dat bepaald soort werk niet altijd op kantoor hoeft te worden gedaan. Sommige collega's moeten wel aanwezig zijn, bijvoorbeeld mensen van logistiek en de verkoopafdeling, maar andere afdelingen, zoals klantenservice en marketing, hoeven niet per se aanwezig te zijn.

Het mooie is dat het niet langer vanzelfsprekend is dat iedereen de hele tijd op kantoor moet zijn. Ik ben blij dat we afspraken hebben gemaakt met onze ondernemingsraden om dit in de toekomst goed te organiseren zodra het algemene juridische gebod om thuis te werken niet meer van kracht was. We beschouwen dit als een echte verbetering voor een betere balans tussen werk, privé en gezin.

Daniel: Dat klopt, en onze medewerkers geven aan dat dit zeer wordt gewaardeerd en helpt om niet al te veel druk te voelen.

Er is dus inderdaad iets goeds voortgekomen uit de COVID-19-pandemie.

Katja: De evenementen die we organiseren, zijn allemaal gericht om het contact tussen collega's weer aan te halen. Daarom hebben we enkele zomerfeesten georganiseerd met eten, drinken, muziek en veel tijd om te praten. De overige activiteiten die wij organiseren, hebben betrekking op gezondheid en welzijn. Zo hebben we meegedaan aan hardlooppwedstrijden in verschillende steden.

Daniel: Het was leuk om te zien dat collega's van verschillende afdelingen samen aan het hardlopen waren, gewoon omdat ze het fijn vonden om dit samen te doen, niet alleen maar om te winnen.



Steffi Haufe-Schüller

Steffi: Hetzelfde zie je bij de step-challenge die we hebben georganiseerd. We hadden als doel om samen een afstand te lopen gelijk aan een rondje rond de aarde. Dit was wel een uitdaging gezien de enorme hoeveelheid kilometers, maar we zijn toch helemaal naar Hawaï gekomen (20.000.000 stappen samen).

Er was een mooie dynamiek tussen de deelnemers, collega's pushten elkaar om mee te doen, en na afloop van de challenge waren er al mensen die het nog een keer wilden doen. Deelnemers kregen een speciale Mediq-fles om gehydrateerd te blijven tijdens het wandelen. En het team dat de meeste stappen zette, werd beloond met een rugzak.

Daniel: Het was heel interessant om te zien dat collega's begonnen te kijken hoe goed ze het deden en wie er nog meer meeliepen. Ik ben ervan overtuigd dat er nog meer collega's zullen deelnemen aan de volgende step-challenge die we gaan organiseren.



Katherin Müller

Kathrin: Misschien moeten we ook vermelden dat we samenwerken met een strategische partner die gespecialiseerd is in gezondheidsmanagement. Samen met deze partner hebben we onlangs een gezondheidsdag georganiseerd. Tijdens deze dag hadden we bewegingspauzes, waarbij een trainer enkele oefeningen liet zien om in beweging te blijven tijdens een lange kantoor dag.

Fruit en smoothies stonden voor iedereen klaar. Verder sturen we regelmatig een nieuwsbrief met tips over voeding en lichamelijke gezondheid.

Daniel: Onze collega's reageerden erg enthousiast op dit initiatief, dus we blijven deze maandelijkse activiteiten organiseren om iedereen een boost te geven. We doen er alles aan om het contact tussen collega's opnieuw aan te halen om de betrokkenheid en het welzijn van onze medewerkers te vergroten. De gezondheid van onze teams is essentieel voor ons.



## Frisse koppen club (BNL)

Naast de veelvoorkomende maatschappelijke uitdagingen merkten we een hoge werkdruk op bij onze medewerkers. Wij voelden ons verantwoordelijk om onze medewerkers te ondersteunen en deze druk wat te verlichten. Daarom hebben we de Frisse Koppen Club opgericht, een welzijnsprogramma met diverse activiteiten.

Samen met een externe partij organiseren we wekelijkse sessies, op donderdag om 12.00 uur, met verschillende thema's die te maken hebben met lichaam en geest. Een korte pauze (tien minuten) om wat te bewegen kan stress met 40% verminderen. Daarom richten we ons op korte bewegingssessies, zoals yoga of stretching, of geestelijke oefeningen zoals geleide meditatie of focustraining. Het thema van de wekelijkse sessies verschilt per maand.

*"Het was een goede en professionele clinic. Ik heb veel geleerd maar ook veel gelachen met bekende en minder bekende collega's. Ik dank de Frisse Koppen Club voor dit leuke initiatief!"*

Susanne van Tiggelen-Coomans, collega van de sourcing-afdeling

Verder organiseren we regelmatig webinars met wisselende onderwerpen die met welzijn te maken hebben. De onderwerpen van het afgelopen halfjaar waren: je waarden leren kennen, goede gewoonten en voornemens, hybride manieren van werken, fit en stressvrij aan je vakantie beginnen. Voor deze webinars nodigen we externe sprekers uit.

Tot slot hebben we ook diverse evenementen georganiseerd zoals een clinic over hardlopen en een bootcamp. De collega's die meededen, waren tevreden over de clinic, maar er zijn niet veel collega's die meedoen aan deze evenementen. Dus we vragen ons af of we op de goede weg zijn. Daarom sturen we binnenkort een vragenlijst om onze collega's te vragen wat hun behoeften zijn. Het volgende evenement wordt een clinic over gezond koken. En we nodigen onze teams uit om samen deel te nemen.



## Teruggeven aan de maatschappij

### Samenwerking met patiëntenverenigingen

Wij willen graag onze kennis en expertise over stomazorg delen en daarom werken we samen met twee patiëntenverenigingen: Stomavereniging Nederland en Stomaatje. Deze verenigingen informeren mensen met een stoma en hun naasten over stomazorg en ze brengen stomadragers met elkaar in contact door evenementen te organiseren.

Met de Stomavereniging werken we op twee manieren samen. Ten eerste organiseert deze vereniging jaarlijks een evenement (en drie kleinere evenementen) voor mensen met een stoma. Tijdens dit evenement geven experts lezingen om bezoekers te voorzien van de meest actuele informatie over de ontwikkelingen op het gebied van stomazorg. Daarnaast kunnen wij – samen met andere deskundige partners – onze stomadiensten delen. Met de deelname van Mediq kunnen we onze kennis overdragen aan mensen met een stoma. Tegelijkertijd zijn we medesponsor om deze dag voor mensen met een stoma mogelijk te maken.

Elke week, op een vaste dag en tijd, doet onze stoma-expert mee aan de chat die de Stomavereniging aanbiedt voor leden. Leden van de vereniging kunnen onze stoma-expert alles vragen wat ze willen. Met deze chatfunctie hopen we de drempel te verlagen voor mensen die vragen hebben.

Met Stomaatje werken we samen door deel te nemen aan en te helpen met de organisatie van activiteiten voor mensen met een stoma. De stichting organiseert bijvoorbeeld jaarlijks een zwemevenement voor kinderen en volwassenen, waarbij een stoma-expert aanwezig is voor het geval er iets misgaat met de stoma van een deelnemer. We stellen goodie bags beschikbaar voor alle deelnemers.

Door deze samenwerking hopen we vooral onze expertise te delen en eraan bij te dragen dat mensen met een stoma hun leven ten volle kunnen leven en zodoende hun welzijn verbeteren.

# Toekomstige stappen

We blijven werken aan de feitelijke onderbouwing van onze maatschappelijke bijdrage door casestudy's te publiceren over de diensten die we aanbieden. Daarnaast hebben we nu een rapportagepijlijn voor de KPI's met bijbehorende doelstellingen en we willen deze gebruiken om onze prestaties op het gebied van MVO te verbeteren. Als eerste stap gaan we sessies organiseren waar supply chain- en HR-managers elkaar uitdagen om verbeterprojecten te bedenken.





MEDIQ

*at the heart of healthcare*