

MVO rapport 2021

Mediq & maatschappelijke verantwoordelijkheid



MVO RAPPORT 2021

Bij Mediq is maatschappelijk verantwoord ondernemen verankerd in alles wat we doen. Verantwoordelijk zakendoen heeft betrekking op al onze belanghebbenden: patiënten, zorgprofessionals, verzekeraars, leveranciers en natuurlijk onze medewerkers. Daarom hebben we vorig jaar besloten om een MVO-beleid op te stellen. In dit rapport presenteren we de resultaten die we het afgelopen jaar hebben bereikt en onze doelen voor het komende jaar om de gezondheidszorg te versterken, de zelfredzaamheid van patiënten te vergroten en tegelijkertijd onze invloed op het milieu verder te minimaliseren.

Samenvatting

Bij Mediq zijn we trots op de maatschappelijke waarde die we aan zorgverleners en patiënten bieden. In 2020 hebben we onze doelstellingen 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. We hebben gewerkt aan zowel onze strategische pijlers 'versterking van de gezondheidszorg' en 'zelfredzaamheid en welzijn van patiënten' als onze operationele pijlers 'duurzame toeleveringsketen', 'milieuprestaties' en 'medewerkersbetrokkenheid en -welzijn'. Terwijl we deze reis voortzetten en onze MVO-agenda verder uitbouwen, zullen we onze feitelijke impact waarborgen en bewaken. Wat betreft onze strategische pijlers en in lijn met onze kernambitie streven we naar een goede onderbouwing van wat wij beweren over onze zorgoplossingen en -diensten. We verrichten daarom casusonderzoek of wetenschappelijk onderzoek om de Quadruple Aim¹ met gemeten resultaten te kunnen staven. Verder hebben we voor alle operationele pijlers kritische prestatie-indicatoren ontwikkeld om de huidige prestaties en gestelde doelen te beoordelen. Op basis daarvan ontwikkelen we vervolgens initiatieven voor verbetering. De uitkomsten van de strategische en operationele metingen zullen ons verder leiden op onze weg naar een optimale maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Versterking van de gezondheidszorg en zelfredzaamheid & welzijn van patiënten

Tijdens de voortdurende COVID-pandemie in 2021 heeft Mediq door samenwerking met Europese overheden en zorgaanbieders een belangrijke rol gespeeld bij de inkoop en distributie van medische hulp- en beschermingsmiddelen. De pandemie heeft ons laten zien hoe belangrijk het is om waardevolle tijd van zorgprofessionals verder vrij te maken en tegelijkertijd bij te dragen aan de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten.

¹ = Quadruple aim model: betere patiëntervaringen, betere gezondheidsuitkomsten, grotere tevredenheid van zorgprofessionals en lagere zorgkosten.

Alberta is een van onze diensten om tijd voor zorgprofessionals vrij te maken. Met Alberta biedt Mediq thuiszorgverpleegkundigen een compleet zorgmanagementplatform: verpleegkundigen kunnen beschikken over zorganalyses, aanbevelingen en dashboards om de gezondheid van de patiënt te monitoren. In oktober 2021 hebben we een app en website geïntroduceerd, zodat patiënten ook toegang hebben tot Alberta. Met het patiëntenplatform van Alberta biedt Mediq patiënten de mogelijkheid om hun zorgstatus digitaal te beheren. Zo dragen we direct bij aan de zelfredzaamheid van patiënten.

Innovatieve zorgoplossingen kunnen patiënten helpen gezonder te leven en chronische ziekten te voorkomen of de impact ervan te beperken. Door deze innovaties verschuift de nadruk van 'patiënt zijn met een chronische ziekte' naar de impact die iemand kan hebben door gedragsverandering en meer aandacht voor gezondheid en welzijn. Een mooi voorbeeld hiervan is de Mediq Health Coach: de eerste gecombineerde leefstijlinterventie gericht op het creëren en ondersteunen van blijvende gedragsverandering. Mediq Health Coach wordt volledig vergoed en is bedoeld voor mensen met (zwaar) overgewicht en daaraan gerelateerde problemen zoals slaapapneu of diabetes. Het programma heeft een bewezen resultaat van gemiddeld zes kilo gewichtsverlies na zes maanden. Met de introductie van deze Health Coach willen we door het veranderen van gedrag bijdragen aan het welzijn van mensen en de gezondheidszorg versterken.

Duurzame toeleveringsketen en milieuprestaties

We nemen dagelijks de verantwoordelijkheid voor de impact die ons bedrijf heeft op onze medewerkers, het milieu en de maatschappij. Dit betekent dat we onze klanten de diensten bieden die ze nodig hebben, zorg dragen voor een goede werkomgeving, de impact van onze activiteiten op het milieu minimaliseren en bijdragen aan de gemeenschappen waarin we actief zijn.

In Scandinavië en de Baltische staten hebben we diverse stappen ondernomen om te verduurzamen en zo onze invloed op het milieu te beperken. Zo hebben we een nieuwe verpakkingsmachine in gebruik genomen die verpakkingsdozen precies op maat snijdt en vouwt. Hierdoor besparen we jaarlijks meer dan 30.000 kilo kartonnen verpakkingsmateriaal.

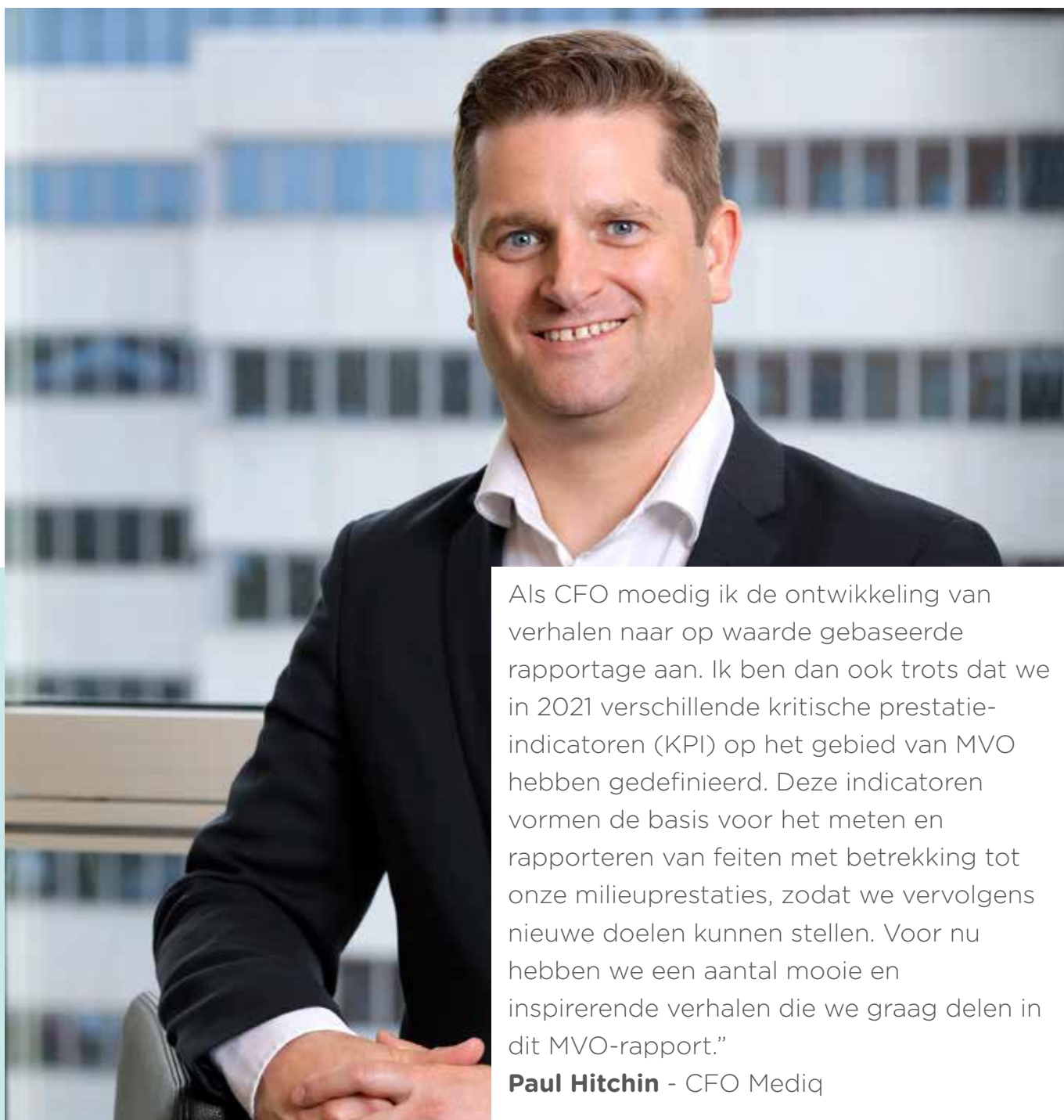
Bij ons Fulfillment Center in Bleiswijk wordt het verpakkingsproces verder geoptimaliseerd met een nieuwe verpakkingsmachine waarmee we jaarlijks 10-15% karton besparen. En met de implementatie van een nieuw afvalbeheersysteem besparen we 6.000 plastic afvalzakken en 260 vrachtwagenritten per jaar.

Medewerkersbetrokkenheid en -welzijn

Uit onze betrokkenheidsenquête van 2021 blijkt dat teams trots zijn op hun werk en dat ze achter onze strategie staan.

Onze CFO aan het woord

“2021 was het eerste volledige jaar waarin we ons MVO-beleid hebben uitgerold. Ik zie elke dag hoe iedereen binnen Mediq in lijn met ons ambitieuze MVO-beleid werkt. Onze medewerkers zetten zich elke dag met hart en ziel in voor de versterking van de gezondheidszorg of de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten. Dit leidt tot een groot aantal inspirerende en hartverwarmende verhalen die benadrukken waarom we bij Mediq werken. Als bedrijf voelen we ons verantwoordelijk voor de impact die we hebben op het milieu en onze medewerkers.



Als CFO moedig ik de ontwikkeling van verhalen naar op waarde gebaseerde rapportage aan. Ik ben dan ook trots dat we in 2021 verschillende kritische prestatie-indicatoren (KPI) op het gebied van MVO hebben gedefinieerd. Deze indicatoren vormen de basis voor het meten en rapporteren van feiten met betrekking tot onze milieuprestaties, zodat we vervolgens nieuwe doelen kunnen stellen. Voor nu hebben we een aantal mooie en inspirerende verhalen die we graag delen in dit MVO-rapport.”

Paul Hitchin - CFO Mediq

Over Mediq

Ons doel bij Mediq is om mensen met een chronische ziekte te helpen een beter leven te leiden en de professionals die voor hen zorgen te ondersteunen. 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 of aandoening 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 caring heart, customer drive en champion spirit.

Dit zijn de kernwaarden die richting geven aan alles wat we doen. Ze worden met trots nageleefd door onze medewerkers, onze teams in heel Europa. We zijn een internationale zorgonderneming met leidende marktposities in 13 landen: België, Denemarken, Verenigd Koninkrijk, Finland, Estland, Duitsland, Hongarije, Letland, Litouwen, Nederland, Noorwegen, Zweden en Zwitserland. Het 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.



Zorg zit in het hart van ons bedrijf en in het DNA van onze medewerkers. We zetten 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.



De klant staat altijd voorop, ongeacht 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.

MVO bij Mediq

VN-doelstelling voor duurzame ontwikkeling 3: 'Gezondheid en welzijn voor iedereen'

Voor Mediq is dit een speciaal rapport. Het is ons eerste MVO-rapport sinds we in 2020 onze doelstellingen als groep op elkaar hebben afgestemd en de basis hebben gelegd voor onze MVO-agenda. Ons MVO-beleid berust op vijf pijlers. Twee strategische pijlers, ondersteund door vijf grote transformaties, en drie operationele pijlers. 'Verstevinging van gezondheidszorg' en 'Zelfredzaamheid & welzijn van patiënten' zijn onze twee centrale pijlers, met de bijbehorende transformaties om te versnellen in markten en therapieën. De strategische pijlers zijn in lijn met de duurzame ontwikkelingsdoelen ofwel SDG's van de VN, met name SDG 3: 'Goede gezondheid en welzijn'. Op dit punt kan Mediq de grootste positieve impact op een duurzame toekomst maken. Daarnaast hebben we drie operationele pijlers vastgesteld die betrekking hebben op de onvermijdelijke invloed van onze zakelijke activiteiten op het milieu en ons streven naar procesoptimalisering 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 presenteren we onze prestaties van 2021 in de vorm van verhalen, indien mogelijk aangevuld met tastbare cijfers.



Versterking van de gezondheidszorg & 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. Hiervoor moeten doeltreffende zorg-ecosystemen worden ontwikkeld en moet de administratieve druk voor zorgprofessionals worden verminderd. Met deze activiteiten blijven we bijdragen 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 zorgkosten te verlagen. Veel 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.

Alberta - Mijn Mediq patiënt Platform in Duitsland

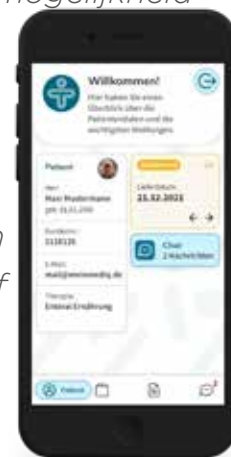
In ons tussentijdse rapport voor 2021 kondigden we de geplande uitbreiding van onze Alberta-app met een patiëntenplatform aan. Tot voor kort bood Alberta alleen een compleet zorgmanagementplatform voor thuiszorgverpleegkundigen. Met Alberta beschikken verpleegkundigen over zorganalyses, aanbevelingen en dashboards om de gezondheid van de patiënt te monitoren.



In oktober 2021 hebben we een app en website geïntroduceerd, zodat patiënten ook toegang hebben tot Alberta. Met het patiëntenplatform van Alberta biedt Mediq patiënten de mogelijkheid om hun zorgstatus digitaal te beheren. Patiënten kunnen eenvoudig producten opnieuw bestellen, de status van hun bestelling volgen, facturen bekijken, de bestelgeschiedenis weergeven en via de live chat contact opnemen met een medewerker van Mediq. De backofficemedewerker kan direct achtergrondinformatie over de patiënt opzoeken,

zodat de patiënt niet eerst over zijn ziekte hoeft te vertellen maar direct zijn vraag kan stellen. Patiënten kunnen bijvoorbeeld vragen om een consult met een verpleegkundige, specifieke producten opnieuw bestellen of andere vragen stellen. Komend jaar wordt het patiëntenplatform van Alberta verder uitgebreid met nieuwe functies die patiënten helpen bij het omgaan met hun ziekte. Op deze manier dragen we verder bij aan de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten.

“We hebben veel tijd en energie gestoken in de ontwikkeling van het My Mediq Patient Platform. Dit was al het harde werken waard toen we hoorden dat de eerste patiënt zich had geregistreerd. Het ging om een 80-jarig familielid van een van onze patiënten. Hij keek reikhalzend uit naar de lancering en de mogelijkheid om het patiëntenplatform te gaan gebruiken, en heeft zich meteen geregistreerd toen het platform live ging. Daarbij had hij onze hulp niet eens nodig. Hij is ontzettend blij dat hij nu de zorgstatus van zijn vrouw, die patiënt bij ons is, digitaal kan beheren en monitoren. Het platform is intuïtief en makkelijk te gebruiken. Bovendien hoeven gebruikers zelden contact met ons op te nemen, omdat we proactief informatie op het patiëntenplatform delen. Dit soort verhalen motiveert mij en mijn team om oplossingen te blijven ontwikkelen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van patiënten en de versterking van de gezondheidszorg.”



Miriam B. - Digital development manager

Mediq Health Coach in Nederland

Innovatieve zorgoplossingen kunnen patiënten helpen gezonder te leven en chronische ziekten te voorkomen of de impact ervan te beperken. Door deze innovaties verschuift de nadruk van 'patiënt zijn met een chronische ziekte' naar de impact die iemand kan hebben door een verandering van gedrag en meer aandacht voor gezondheid en welzijn. Een mooi voorbeeld hiervan is de lancering van Mediq Health Coach: de eerste gecombineerde leefstijlinterventie gericht op het creëren en ondersteunen van een blijvende gedragsverandering.

Het programma duurt 24 maanden en bestaat uit een actieve fase (eerste zes maanden) en een onderhoudsfase (volgende 18 maanden). Nadat deelnemers van het programma zich hebben aangemeld, kiezen ze een leefstijlcoach die bij hen past. Vervolgens wordt een live videogesprek met de gekozen coach ingepland waarin de deelnemer samen met zijn of haar coach een persoonlijk plan met doelstellingen opstelt. Tijdens de eerste zes maanden zijn er verschillende contactmomenten met de persoonlijke leefstijlcoach via sms, informatieve video's of live videogesprekken. Het programma is volledig gericht op het creëren en ondersteunen van een blijvende gedragsverandering en gezonde leefstijl. De onderhoudsfase is ontwikkeld om deelnemers te helpen hun nieuwe en gezonde leefstijl tot een gewoonte te maken. Tijdens de onderhoudsfase worden deelnemers nog steeds begeleid door hun leefstijlcoach, alleen is het contact minder intensief. Mediq Health Coach wordt volledig vergoed en is bedoeld voor mensen met (zwaar) overgewicht en daaraan gerelateerde problemen zoals slaapapneu of diabetes. Het programma heeft een bewezen resultaat van gemiddeld zes kilo gewichtsverlies na zes maanden. Met de introductie van Mediq Health Coach willen we door het veranderen van gedrag bijdragen aan het welzijn van mensen en de gezondheidszorg versterken.

"Het gaat mij om een andere benadering van de patiënt. We moeten niet alleen naar de ziekte kijken, maar vooral naar de persoon en hoe we zijn of haar gezondheid kunnen bevorderen met passende interventies. Wat speelt in iemands leven? Wat maakt dat iemand zijn of haar doelen niet bereikt? Dat is het gesprek dat ik met mijn patiënt wil voeren. Door nieuwe technologieën zoals videoconsulten en chats te omarmen, kunnen hulpvragen



deels digitaal beantwoord worden. Dit biedt grote kansen om complementaire hulp te bieden bij gedragsverandering. Hierdoor komt de huisarts als eerste aanspreekpunt beter toe aan menselijke zorg. 'Waarmee kan ik je helpen?' Deze en andere vragen mis ik bij andere gecombineerde leefstijlinterventies, waardoor deze onvoldoende aansluiten bij de behoeften, wensen en gewoonten van de patiënt. De grootste meerwaarde van Mediq Health Coach is misschien wel dat mensen hun eigen coach kunnen kiezen."



Dr. Marieke Bon - Huisarts die Mediq Health Coach voorschrijft

Wondzorgcentra in Hongarije

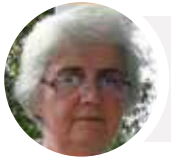
Tien jaar geleden opende Mediq haar eerste wondzorgcentrum. Nu, tien jaar later, opent het 20^{ste} wondzorgcentrum haar deuren. De wondzorgcentra liggen verspreid over heel Hongarije waardoor Mediq in vrijwel elke provincie gespecialiseerde wondzorg kan bieden. In 2021 vonden meer dan 22.000 behandelingen plaats. Momenteel werken er meer dan honderd professionals zoals verpleegkundigen, dermatologen, (vaat)chirurgen, orthopedisten traumatologen in de centra.



In de wondzorgcentra worden voornamelijk chronische wonden behandeld die ontstaan bij ziekten zoals kanker of diabetes. De behandeling vindt plaats in een van de centra, thuis bij de patiënt of in verzorgingstehuizen. Patiënten kunnen op drie verschillende manieren bij een wondzorgcentrum terecht komen: via een verwijzing van de huisarts, als bewoner van een verzorgingstehuis of door zich aan te melden via de website van de centra.

De wondzorgcentra zijn een goed voorbeeld van de versterking van de gezondheidszorg. Huisartsen besparen tijd omdat ze hun patiënten direct door kunnen verwijzen naar gespecialiseerde zorgcentra. De tijd die ze besparen, kunnen ze aan andere patiënten besteden. In geval van patiënten in verzorgingstehuizen, behandelen wondzorgprofessionals de patiënten op locatie. Dit geeft hen ook de mogelijkheid om medewerkers van verzorgingstehuizen te leren hoe ze chronische wonden moeten verzorgen en behandelen.

“We zijn hier 15 maanden geleden naartoe verhuisd en niet alleen wij, maar ook onze patiënten zijn dol op deze nieuwe locatie. Het centrum is eenvoudig toegankelijk, ruim en voorziet in al onze behoeften.”



Dr. Papp Rózsa - Hoofd plastische en kinderchirurgie

De wondzorgcentra dragen niet alleen bij aan de versterking van de gezondheidszorg, maar ook aan de zelfredzaamheid en het welzijn van patiënten. Chronische wonden genezen vaak sneller wanneer ze worden behandeld in gespecialiseerde wondzorgcentra. Patiënten zijn dan sneller verlost van de pijn en kunnen weer aan het werk of andere dingen doen die ze eerst niet konden vanwege hun wond. Voor diabeteswonden geldt bovendien dat specialistische wondzorg het risico op amputatie verkleint. Tot slot ontvangen patiënten gegarandeerd de benodigde behandeling, dus ook tijdens de COVID-pandemie. De zorgprofessionals van de wondzorgcentra brengen huisbezoeken aan patiënten met een beperking of beperkte financiële middelen (geen geld voor openbaar vervoer), zodat ook zij de benodigde zorg krijgen.



“We willen dat onze patiënten tevreden naar huis gaan. We bespreken hun problemen in alle eerlijkheid en doen er alles aan om deze op te lossen, want we willen niemand teleurstellen”

Dr. Temesi Rita - Hoofd chirurgie



Duurzame toeleveringsketen & milieuprestaties



Bij Mediq streven we naar het leveren van veilige, hoogwaardige en doeltreffende producten en diensten aan klanten in de gehele sector, van toeleveringsketen tot levering. 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.



“Bij Mediq nemen we de verantwoordelijkheid voor de impact die we hebben op het milieu. Met onze talloze projecten in de toeleveringsketen en pijplijn vol ideeën kunnen we in de toekomst het verschil maken. We moeten het niet tot een abstract onderwerp maken, maar concrete projecten uitvoeren met tastbare resultaten, zoals minder lucht transporteren, minder karton gebruiken, minder afval produceren, meer zonne-energie gebruiken, enz. Er is zoveel wat we kunnen en moeten doen; er is geen tijd te verliezen. Ik vind het geweldig dat ik hier elke dag aan kan bijdragen.”



Alex Jonker - Executive Vice President Supply Chain Mediq

Verduurzamen toeleveringsketen in Scandinavië & Baltische staten

In Scandinavië en de Baltische staten hebben we verschillende stappen ondernomen om de toeleveringsketen te verduurzamen en zo onze invloed op het milieu te beperken. Hieronder beschrijven medewerkers van vestigingen in de verschillende landen de initiatieven met de grootste impact.

Een nieuwe verpakkingsmachine - *“We hebben onlangs een nieuwe verpakkingsmachine in gebruik genomen in ons magazijn. Voorheen kozen we ‘voorgesneden standaarddozen’ en vulden deze waar nodig op met plastic om schade aan het product te voorkomen. Voor sommige bestellingen hadden deze standaarddozen de ideale afmetingen, maar in de meeste gevallen waren ze te groot. Om schade aan het product te voorkomen, gebruikten we veel opvulmateriaal. Onze nieuwe*



verpakkingsmachine 'scant' de hoogte van de producten in een doos en snijdt de doos vervolgens op maat af. Dit biedt meerdere voordelen: jaarlijks wordt meer dan 30.000 kg karton bespaard, 75% van onze zendingen is nu vrij van (plastic) opvulmateriaal en het onnodige transport van lucht is met 20% teruggebracht, waardoor onze CO₂-uitstoot met 58.000 kg per jaar is afgenomen."



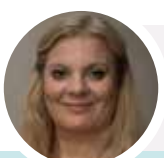
Peter Lilja - Collega uit Mediq Zweden

Onze zendingen bundelen - "Eerst stuurden we elke dag twee vrachtwagens met onze producten op pad. Het viel ons echter op dat niet alle vrachtwagens altijd volgeladen werden; een enorme verspilling van middelen. Daarom probeerden we onze zendingen vaker te bundelen. Dit leidde ertoe dat er nu per week een vrachtwagen minder hoeft te rijden en de CO₂-uitstoot met 10% is afgenomen. Dit staat gelijk aan een besparing van ongeveer 13 ton CO₂ per jaar. Het komende jaar willen we onze transportgerelateerde CO₂-uitstoot verder terugdringen en daarnaast de hoeveelheid verpakkingsmateriaal beperken."



Hans Segerholm - Collega uit Mediq Noorwegen

Meer duurzame zendingen- "In Denemarken hebben we verschillende stappen gezet om onze zendingen te verduurzamen. Wanneer zendingen bijvoorbeeld niet in de originele kartonnen doos kunnen worden vervoerd, verpakken we ze als pallets of pakketten. We werken samen met onze klanten om een optimale vullingsgraad te bereiken. Daarnaast worden de kartonnen dozen op maat gesneden om onnodig transport van lucht te voorkomen en zo min mogelijk opvulmateriaal te gebruiken. Met deze maatregelen kunnen we niet alleen de transportgerelateerde CO₂-uitstoot verlagen, maar ook de hoeveelheid verpakkingsmateriaal beperken. Als lege ruimte echter niet te vermijden is, gebruiken we alleen opvulmateriaal van gerecycled karton in plaats van plastic. Bovendien bestaan de kartonnen dozen die we gebruiken voor 70-100% uit gerecycled karton. Ook gebruiken we speciale tape en verzendlabels die geen problemen opleveren bij het scheiden van afval. Met onze keuze voor een specifieke vervoerder zijn we erin geslaagd om onze CO₂-uitstoot in 2020 met 5% te verlagen. In 2020 bestond circa 32% van ons wagenpark uit elektrische voertuigen, voornamelijk elektrische fietsen en kleine elektrische auto's. We hebben al veel bereikt, maar de komende jaren willen we onze CO₂-uitstoot gerelateerd aan het transport tot bij de klant nog verder terugbrengen. Ik kan niet wachten om de volgende stappen te nemen die ons zullen helpen om onze zendingen verder te verduurzamen."



Bibi Lindgaard - Collega uit Mediq Denemarken

Verminderen van transportvervuiling - *“Het transport van inkomende en uitgaande goederen is een grote vervuiler binnen onze toeleveringsketen. Waar mogelijk kiezen we daarom voor het transport van inkomende goederen voor een vervoerder die de mogelijkheid biedt om de CO2-uitstoot te compenseren. Voor het transport van uitgaande goederen hebben we een vervoerder gekozen op basis van zijn duurzaamheidsdoelstellingen. Onze belangrijkste vervoerder streeft ernaar om in 2030 volledig CO2-neutrale transportdiensten te kunnen bieden. Daarnaast zijn we verschillende initiatieven gestart om zendingen vaker te bundelen en werken we nauw samen met onze klanten om het aantal transportbewegingen en de hoeveelheid verpakkingsmateriaal te beperken.”*



Tuija Jalanko - Collega uit Mediq Finland

Verminderen van ompakken - *“We merkten dat we vaak producten van inkomende zendingen uit de dozen haalden om ze vervolgens weer in kleinere dozen te verpakken voor verzending. Dit is natuurlijk een enorme verspilling van middelen. Bovendien is deze manier van werken niet altijd in overeenstemming met de nieuwe wetgeving inzake medische hulpmiddelen. Daarom hebben we het aantal producten dat we als één bestelling verkopen, aangepast. We gebruiken hierdoor nu aanzienlijk minder verpakkingsmateriaal. Daarnaast gebruiken we in het magazijn en op kantoor geen wegwerpbekers, -borden of -bestek om de hoeveelheid afval zoveel mogelijk te beperken. We hebben onlangs ook ledverlichting geïnstalleerd om het energieverbruik te verlagen. Tot slot nemen we van sommige van onze klanten de kartonnen verzendozen mee terug naar het magazijn voor hergebruik.”*



Armand Malm - Collega uit Mediq Estland

Zorgvuldig omgaan met arbeidsnormen - *“Om ervoor te zorgen dat wij producten mogen leveren aan partijen die deel uitmaken van het Britse nationale zorgstelsel, moeten we aantonen dat we binnen onze toeleveringsketen zorgvuldig omgaan met arbeidsnormen. We hebben een SA8000-certificering die is gebaseerd op internationaal erkende normen op het gebied van ‘fatsoenlijk werk’, waaronder de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, ILO-verdragen (International Labour Organisation) en nationale wet- en regelgeving. Al onze directe leveranciers moeten een uitgebreide vragenlijst over arbeidsnormen invullen. Op basis daarvan voeren we een risicobeoordeling uit die kan leiden tot verdere onderzoeken of maatregelen. In 2022 gaan we onze directe leveranciers doorlichten en samen in gesprek over de waardevolle onderwerpen: milieu en duurzaamheid.”*



Louise Dunn - Collega uit Mediq Verenigd Koninkrijk



Derde verpakkingsmachine in Nederland

Bij ons Fulfillment Center in Bleiswijk wordt het verpakkingsproces verder geoptimaliseerd met een nieuwe verpakkingsmachine. Het huidige verpakkingsproces is zodanig ontworpen dat algoritmes het benodigde verpakkingsformaat bepalen. Op basis hiervan wordt de kartonnen doos gesneden en gevouwen waardoor onnodig transport van lucht voorkomen wordt. In sommige gevallen is de bodem van de kartonnen doos echter te groot. Dit betekent niet alleen dat

er onnodig veel karton wordt gebruikt, maar ook dat onze klanten met overtollig karton blijven zitten.

Daarom gaan we een derde doostype introduceren. De bodem van deze doos is kleiner, waardoor we minder karton naar onze klanten verzenden. Met de nieuwe verpakkingsmachine kunnen we elk jaar 10-15% karton besparen. Daarnaast worden bestellingen efficiënter verpakt waardoor de hoeveelheid lege ruimte in dozen met 5% afneemt en er dus minder lucht wordt getransporteerd. Tot slot zal de door de nieuwe verpakkingsmachine verpakte doos dichtgemaakt worden met lijm in plaats van tape. Door tape te vervangen door lijm, besparen we circa 4.000 rollen tape. Kortom, de nieuwe verpakkingsmachine helpt ons om onze milieuprestaties te verbeteren.





Afvalscheiding in het Fulfillment Center in Nederland

Tot voor kort werd het plastic en karton bij het orderpicking- en verpakkingsproces verzameld in plastic zakken. Deze zakken werden vervolgens verwerkt in een afvalperscontainer die twee keer per dag werd geleegd door de afvalverwerkingspartner. Wanneer de perscontainer de tweede keer werd geleegd, was deze vaak niet helemaal vol waardoor de ruimte in de vrachtwagen ook niet optimaal werd benut. Bovendien was er slechts beperkt sprake van afvalscheiding. Dit hebben jaar hebben we een nieuw proces geïmplementeerd waarbij plastic en karton worden gescheiden. Bovendien wordt het afval nu verzameld in herbruikbare dozen in plaats van plastic zakken, waardoor we per jaar 6.000 plastic zakken besparen. Daarnaast hebben we een nieuwe afvalperscontainer voor plastic aangeschaft die slechts drie tot vier keer per week hoeft te worden geleegd door de afvalverwerkingspartner. De afvalperscontainer voor karton hoeft nu slechts één keer per week te worden geleegd. Al deze maatregelen zorgen ervoor dat er per week vijf vrachtwagenritten minder nodig zijn voor de afvalverwerking, dat afval beter wordt gescheiden en dat er minder plastic wordt gebruikt.

Medewerkers- betrokkenheid en -welzijn



Bij Mediq ontwikkelen en stimuleren we een inclusief, gezond en betrokken medewerkersbestand. Mediq biedt een stimulerende en veilige werkomgeving waarin managers en medewerkers samen bouwen aan een cultuur van betrokkenheid en topprestaties.



Make a
difference

Your opinion
counts

Medewerkersbetrokkenheid bij Mediq

In oktober meten we altijd de medewerkersbetrokkenheid binnen Mediq. In vergelijking met de hoge scores van vorig jaar, zijn de scores van dit jaar over het geheel genomen iets lager. Dit lijkt te passen bij de algemene ontwikkeling dat de mening van medewerkers verandert naarmate de COVID-19-pandemie aanhoudt of de impact begint af te nemen. Mediq-collega's zijn echter nog steeds trots dat ze voor ons bedrijf werken en hebben nog steeds het gevoel dat hun werk ertoe doet. Mediq heeft de COVID-19-pandemie op de juiste manier aangepakt en onze nieuwe werkwijzen zijn inmiddels volledig

ingeburgerd. Hoewel onze medewerkers veel op afstand werken, blijven ze een sterke verbinding met Mediq voelen. Ze zijn vooral trots op hoe klantgerichte teams en collega's naar elkaar omkijken. Onze managers worden gewaardeerd om hun feedback over wat goed gaat en wat kan worden verbeterd. Tegelijkertijd zien we dat steeds meer medewerkers een hogere werkdruk ervaren. Dit verdient onze aandacht. We zullen moeten kijken hoe we onze ambities het beste kunnen combineren met doeltreffende en efficiënte werkwijzen. Tot slot zien we dat het draagvlak voor onze betrokkenheidsenquêtes en de follow-up daarvan alsmaar groter wordt. Dit blijkt onder andere uit het hoogste responscijfer en de hoogste waardering voor de] follow-up ooit. Dit vormt een sterke basis om op voort te bouwen.

Maatschappelijk rendement

Partnerschap met stichting Met je Hart in Nederland

Dit jaar is Mediq een samenwerking aangegaan met stichting Met je hart. Stichting Met je hart zet zich in voor zelfstandig wonende ouderen die door hun fysieke, mentale, sociale of financiële situatie eenzaamheid ervaren. De stichting heeft als missie om kwetsbare ouderen met elkaar te verbinden.

Kwetsbare ouderen zijn echter vaak onzichtbaar en dat is precies waar Mediq kan helpen, omdat wij veel contactmomenten met ouderen hebben. Onze verpleegkundigen en klantenservicemedewerkers vervullen een signaalfunctie voor de stichting, waardoor we daadwerkelijk iets aan de eenzaamheidsgevoelens kunnen doen. Daarnaast proberen we op andere manieren te helpen, samen met alle collega's die dit willen. Naast de financiële ondersteuning van Met je hart zijn we binnen Mediq verschillende initiatieven gestart om medewerkers bewuster te maken van eenzaamheid onder kwetsbare ouderen en van onze samenwerking met de stichting.



Dit heeft twee collega's geïnspireerd een kernteam te starten en vrijwilligers te werven om activiteiten voor eenzame ouderen in hun woonplaats te organiseren. De vrijwilligers halen de mensen thuis op, brengen ze naar een restaurant voor een gezellig avondje uit en brengen ze vervolgens weer naar huis. De kosten van de etentjes worden betaald door sponsors zoals Mediq.

“Voor eenzame mensen die geen groot sociaal netwerk hebben of met andere sociale obstakels worden geconfronteerd, kan de stichting Met je hart echt een verschil maken. Als je die verschrikkelijke eenzaamheid onder ouderen kunt wegnemen, is dat iets geweldigs. Daar word je toch blij van?”



Niek Prins - initiatiefnemer van een Met je hart team in Doetinchem & Product manager Mediq

“Ik twijfelde geen moment toen Mediq vroeg of ik wilde deelnemen aan een werkgroep voor de samenwerking met stichting Met je hart. Ik kende de stichting via mijn 86-jarige moeder. Ze werd elke maand opgehaald door vrijwilligers van de stichting om gezellig uit eten te gaan. Tijdens die etentjes leerde ze een aardige dame kennen die een paar straten verderop bleek te wonen. Ze zijn inmiddels dikke vriendinnen. Samen met mijn collega's Jaimy Voogd en Vicky Rijlart-Lasche ben ik het 40e kernteam in Nederland begonnen, in onze woonplaats Woerden.”



Lilian Lindhout - initiatiefnemer van een Met je hart team in Woerden & Communicatiemedewerker

Het verschil maken - Samenwerking met Human Bridge in Zweden

Helaas heeft niet iedereen ter wereld gelijke toegang tot gezondheidszorg en andere (eerste) levensbehoeften. Om deze ongelijkheid tegen te gaan, doneert Mediq Zweden afgedankte, maar goed werkende middelen aan mensen in nood over de hele wereld.

Mediq Zweden werkt sinds 2016 samen met Human Bridge, een bedrijf dat gespecialiseerd is in de distributie van medische hulpmiddelen. De mensen van Human Bridge verzamelen en repareren medische hulpmiddelen en mobiliteitshulpmiddelen, en sturen deze vervolgens naar voornamelijk landen in Afrika, Oost-Europa, de Balkan en het Midden-Oosten. Daarnaast zamelen ze ook textiel in, zoals kleding en schoenen. In de gemeente Kungsbacka waar Mediq Zweden is gevestigd, staan de textielcontainers van Human Bridge bij het lokale afvalscheidingsstation. Ze geven het ingezamelde textiel direct aan goede doelen of verkopen het om hun hulpprojecten te financieren en een gedeelte van de transportkosten te dekken. Ook verkopen ze het textiel aan sorteringsbedrijven of in lokale tweedehandswinkels die worden gerund door vrijwilligers of mensen met een beperking.

Mediq Zweden is trots op haar samenwerking met Human Bridge. Via deze samenwerking helpt Mediq om medische hulpmiddelen te leveren aan mensen in nood, om de impact op het milieu en het gebruik van grondstoffen te beperken middels hergebruik en recycling, om maatschappelijke stages te creëren en om mensen met een beperking te ondersteunen.



In 2021 doneerde Mediq Zweden 6,4 ton medische hulpmiddelen om mensen in kwetsbare landen betere en veiliger toegang tot gezondheidszorg te geven. Dankzij de donaties krijgen doktoren de juiste hulpmiddelen, krijgen meisjes maandverband zodat ze ook naar school kunnen als ze ongesteld zijn, krijgen ouderen incontinentiemateriaal zodat ze zonder angst naar buiten kunnen en krijgen vluchtelingen dekens, warme kleding, medische hulpmiddelen en nog veel meer.

In 2021 verzond Human Bridge in totaal 78 zendingen, met onder andere meer dan 450 ton aan medische hulpmiddelen. Maar de behoefte aan middelen wordt elke dag groter. Lokale partners in de landen waarnaar de middelen worden verscheept, spelen een belangrijk rol in de verdeling van de producten. Zij weten waar nu behoefte aan is en zorgen ervoor dat de juiste middelen en materialen op de juiste plaats terechtkomen.

Toekomstige stappen

Voor de verdere uitbouw van onze MVO-agenda zullen we ons naast onze verhalen ook baseren op waardegedrevenheid. Voor de **operationele pijlers** van ons MVO-beleid hebben we, zoals eerder genoemd, kritische prestatie-indicatoren (KPI's) ontwikkeld. Tijdens de tweede helft van 2021 hebben we deze verder gedefinieerd en een workflow geïmplementeerd binnen al onze businessunits. De KPI's met betrekking tot duurzame toeleveringsketen, milieuprestaties en medewerkersbetrokkenheid en -welzijn richten zich op de onderstaande gebieden. In de eerste helft van 2022 gaan we voor elke KPI onze doelstelling voor de toekomst opstellen en tegelijkertijd kijken naar mogelijkheden om onze prestaties te verbeteren. Voor de **strategische pijlers** voeren we momenteel een casusonderzoek uit voor een van onze diensten. De resultaten van dit onderzoek worden in het derde kwartaal van 2022 verwacht. De uitkomsten van de strategische en operationele metingen zullen ons verder leiden op onze weg naar een optimale maatschappelijke verantwoordelijkheid.



CSR KPIs

- Afvalbeheer
- Verpakkingsmateriaal
- Transportgerelateerde CO₂-uitstoot
- Energieverbruik
- Medewerkersbetrokkenheid
- Welzijn van medewerkers
- Inclusie



Bijdragen aan de
kwaliteit van leven
en een gezonde
maatschappij

