

Risico's beheersbaar maken: voorkomen is beter

Achmea heeft als ambitie de meest vertrouwde verzekeraar te worden. We zijn gericht op het creëren van duurzame waarde voor onze klanten en andere stakeholders.

De verantwoordelijkheid om maatschappelijk verantwoord te ondernemen is terug te vinden in onze hele organisatie. In het werk dat we doen, het bedrijf dat we zijn en de wereld om ons heen.

Voor de manier waarop Achmea inhoud geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen gelden vier principes: **integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie**. Dit zijn de fundamenteel waarmee we als financieel dienstverlener inhoud kunnen geven aan het geven en krijgen van vertrouwen. En dus aan maatschap-

pelijk verantwoord ondernemen.

Dat betekent dat we helder en toegankelijk zijn voor onze klanten, medewerkers en zakelijke partners. We gaan in gesprek met de samenleving en luisteren naar wat onze stakeholders belangrijk vinden.

In deze dwarsdoorsnede van het

MVO-jaarverslag laten we de highlights zien van wat Achmea doet op het gebied van preventie. De dwarsdoorsnede is echter niet uitputtend. Wilt u een completer beeld, lees dan het gehele MVO-jaarverslag.

PREVENTIE

Juist om het solidariteitsprincipe van verzekeren duurzaam overeind te kunnen houden, is het van belang om risico's beheersbaar te houden, daar waar dat mogelijk en wenselijk is. Voorkomen is immers beter dan genezen. Daarom is preventie voor Achmea een essentieel onderdeel

van ons werk als verzekeraar. Het bewust leren omgaan met het beïnvloeden van risico's is een manier van ontzorgen. Voor de klant betekent dit dat we gevraagd en soms ook ongevraagd advies geven over het beheersbaar maken en houden van zijn risico's. Ook fraudebestrijding is een belangrijk onderdeel van preventie.

Door te investeren in preventie levert Achmea werkelijk toegevoegde waarde aan de klant. Immers, als klanten minder schade declareren, kunnen premies lager blijven. Daar-

Het 'Achmea Normenkader Proposities' is gebaseerd op twaalf uitgangspunten (normen). De belangrijkste zijn:

- de producten en diensten sluiten aan op de gefundeerde klantbehoefte en worden door de klant als een oplossing ervaren;
- de producten en diensten bieden zekerheid, zijn voorspelbaar, consistent, begrijpelijk, transparant en integer;
- de diensten van Achmea voldoen aan een maatschappelijke behoefte en zijn gebaseerd op het solidariteitsprincipe;
- Achmea werkt alleen samen met partners die Achmea in staat stellen aan haar eigen normen te voldoen;
- **Achmea bepaalt op een transparante wijze de faire vergoeding (premie) voor de dienst op basis van de specifieke kenmerken zoals risicoprofiel, preventie, dekking, serviceniveau en distributie;**
- de vergoeding (premie) is consistent, transparant en voorspelbaar voor de klant. Achmea komt bestaande klanten net zo tegemoet als nieuwe klanten;
- Achmea handelt aantoonbaar in het belang van de klant, denkt mee met de klant, adviseert proactief en beheerst de klantverwachtingen.

bij laten we de klanten nadenken over risico's die ze lopen en hoe die verlaagd kunnen worden.

'NORMEKADER PROPOSITIES'

Achmea vindt het belangrijk dat haar merken het Keurmerk Klantgericht Verzekeren krijgen, maar legt de lat voor zichzelf hoger. We willen dat al onze producten en diensten ook passen in het 'Achmea Normenkader Proposities' dat we hebben opgesteld.

De komende drie jaar worden alle proposities op deze wijze beoordeeld en zo nodig aangepast. In 2010 is dit al ten aanzien van een aantal proposities gebeurd.

BUDGETCOACHING

Halverwege 2010 is de pilot budgetcoaching gestart. In het laatste kwartaal van 2010 heeft Achmea Bank besloten definitief hiermee verder te gaan. De budgetcoach wordt ingezet bij klanten die door onvoorziene omstandigheden in financiële problemen (dreigen te) raken. De budgetcoach bekijkt

samen met de klant wat de beste manier is om de financiële problemen op te lossen. Waar mogelijk wordt een betalingsregeling getroffen. De budgetcoach wordt door Achmea Bank kosteloos aangeboden aan klanten met (dreigende) betalingsachterstanden. In 70% van de gevallen waarbij een budgetcoach is ingezet heeft Achmea Hypotheekbank een regeling kunnen treffen met de klant.

SCHADEVERZEKERINGEN

Sleutelwoord in de huidige Nederlandse schadeverzekeringsmarkt is 'preventie'. Dit is belangrijk om de risico's te beperken en daarmee de ongemakken als gevolg van schade te voorkomen. Op die manier houden we ook de premies voor de klant zo laag mogelijk. Investeren in preventie speelt daarin een belangrijke rol.

Het nieuwe verzekeren

Mensen moeten goed nadenken over de risico's die ze lopen en hoe die verlaagd kunnen worden, alvorens zich te verzekeren. Dat vindt Interpolis belangrijk. Er zijn

Door bewust om te gaan met gezondheid en risico's te beperken, willen we dat ook in de toekomst de kosten van de zorg betaalbaar blijven

immers verschillende manieren om met risico's om te gaan. Interpolis wijst consumenten hierop, geeft inzicht en biedt concrete oplossingen. Er werd een campagne gestart rond dit thema om mensen hiervan bewust te maken. Zo is dit jaar de online-preventiewinkel van start gegaan, waarin concrete preventieproducten en -diensten worden aangeboden. Zo hoopt Interpolis dat haar verzekerden meer aandacht krijgen voor risicoadvies en

preventie. De benadering van de zakelijke markt blijft ongewijzigd: Interpolis bezoekt al jaren zakelijke klanten om hen te helpen bij het voorkomen van schade door preventieve maatregelen aan te bieden.

Klanten die bijvoorbeeld een aantoonbaar verhoogd risico lopen op schade als gevolg van brand door elektra, krijgen van Interpolis risicoadvies. Zo levert een werkende rookmelder bij het ontstaan van

brand 47% minder schadelast op. Met de 'RisicoScan Verzekeren' kan voor de ondernemer binnen 5 minuten in beeld worden gebracht welke risico's zijn bedrijf loopt en wat hij hier tegen kan doen. Met behulp van de 'Mobiele Risico-manager' krijgt hij vervolgens een advies welke preventieve maatregelen hij kan nemen.

Risicobericht

In 2010 is een proef gestart met het 'Interpolis Risicobericht': een sms-/e-mailservice die klanten gratis op de hoogte stelt van eventuele risico's die zich in hun omgeving voordoen (bijvoorbeeld naderende storm, inbraakgolf in de buurt), inclusief bijpassende preventietips. De proef loopt nog niet zo lang, maar de eerste ervaringen zijn positief: er zijn direct al minder schadegevallen gemeld.

Preventieadvies

Op maat gesneden preventieadvies aan bedrijven is een standaardactiviteit van Centraal Beheer

Achmea in de zakelijke markt. Ook is een preventiescan ontwikkeld voor de zakelijke markt. Via de website www.risicoreductieplan.nl is de preventieservice toegankelijk en inzichtelijk gemaakt.

ZORGVERZEKERINGEN

We vinden het belangrijk om Nederland vitaler te maken. Dat geldt ook voor onszelf. Door bewust om te gaan met gezondheid en risico's te beperken, willen we dat ook in de toekomst de kosten van de zorg betaalbaar blijven.

Chronische patiënten krijgen regie op zorg

Als onderdeel van de vijfjarige samenwerking die eind 2009 werd aangekondigd, lanceerden Koninklijke Philips Electronics en Achmea Zorg in 2010 Stichting Zorg Binnen Bereik. Deze samenwerking is erop gericht te investeren in de ontwikkeling van vernieuwende zorgoplossingen die de zelfredzaamheid van chronisch patiënten vergroten, zodat hun levenskwaliteit toeneemt en minder ziekenhuisbezoek nodig

Preventie

is. Drie werkgroepen richten zich op de meest voorkomende chronische ziekten: diabetes, chronische luchtwegaandoeningen (COPD) en hartfalen. De oplossingen die de stichting ontwikkelt zullen overigens niet zijn voorbehouden aan de initiatiefnemers, maar worden voor iedereen toegankelijk.

Onze inzet voor gezonde jeugd

Nederland krijgt de gezondste jeugd van Europa. Met deze ambitie onder tekenden Zilveren Kruis Achmea, Albert Heijn, Albron, Friesland-Campina, Nutricia, Unilever en zes gemeenten een samenwerkingsovereenkomst voor JOGG (Jongeren Op Gezond Gewicht). JOGG past binnen de visie van Zilveren Kruis Achmea op gezondheid, vitaliteit en preventie, en richt zich samen met alle lokale partijen op jongeren (0-19 jaar), hun ouders en hun omgeving. Doel is om het groeiende probleem van overgewicht tegen te gaan. In Frankrijk heeft JOGG zich al bewezen als effectief.

Met het programma 'IK Lekker fit!?' ondersteunt Zilveren Kruis Achmea gemeentes en scholen om ervoor te zorgen dat basisschoolleerlingen gezond leven. In het programma wordt samengewerkt met Nederlandse Hartstichting, Noordhoff Uitgevers en lokale partners, zoals sportservicebureaus, GGD'en en thuiszorginstellingen.

MammaPrint

Als eerste Nederlandse zorgverzekeraar heeft Zilveren Kruis Achmea afspraken gemaakt met ziekenhuizen over de voorwaarden voor de vergoeding van de MammaPrint voor haar verzekerden. Dit onderzoek blijkt een betere voor spellende waarde te hebben dan andere methoden voor de prognose van vrouwen met borstkanker en helpt artsen en hun patiënten bij de keuze voor de beste behandeling.