

# Elkaars risico dragen en rekening houden met de wereld om ons heen

**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 fundamenteen 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 high-

lights zien van wat Achmea doet op het gebied van solidariteit. De dwarsdoorsnede is echter niet uitputtend. Wilt u een completer beeld, lees dan het gehele MVO-jaarverslag.

## **SOLIDARITEIT**

Vanuit onze traditie beschouwen we verzekeren als het organiseren van solidariteit. Het is de basis van coöperatief verzekeren: samen elkaars risico dragen. Maar die solidariteit gaat verder dan de eigen gemeenschap. Het betekent ook dat we rekening houden met de wereld om ons heen: met de toekomst van

onze planeet, met mensen die het niet zo goed getroffen hebben, met de toekomst van pensioenen en sociale zekerheid, met onze zakelijke partners en onze medewerkers.

Solidariteit kent verschillende vormen: rijken die solidair zijn met armen, gezonden die solidair zijn met zieken, jongeren met ouderen, of de sterkeren die opkomen voor de zwakkeren door ook hun risico te dragen.

Door de toenemende individualisering staat solidariteit steeds

***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.

meer onder druk. Dit is direct van invloed op het acceptatie- en tarifieringsbeleid van verzekeraars, het raakt hen in de kern van hun vak. Want hoe ga je om met het feit dat steeds meer individuen met een relatief gunstig risicoprofiel daarvoor beloofd willen worden met een lagere premie? Waardoor anderen – met een relatief ongunstig risicoprofiel – daardoor meer premie moeten betalen.

Achmea stelt zich in het kader van het solidariteitsprincipe altijd de vraag of mensen daadwerkelijk in staat zijn zelf hun risico te beïnvloeden. We moeten voorkomen dat we van solidariteit op het niveau van de samenleving naar solidariteit per (sub)groep koersen. Door solidariteit in een te klein verband te zien, wordt uiteindelijk het welvaartsniveau van alle groepen geschaad.

***'Normenkader 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.

***Ontwikkelingen in duurzaam verzekeren***

De primaire doelstelling bij productontwikkeling is te zorgen voor duurzaam voordeel voor klanten. Winst mag niet de enige doelstelling zijn, maar winst is wel nodig om de coöperatieve doelstelling te kunnen blijven nastreven.

**OVERBRUGGINGSUUR**

Als gevolg van de financiële crisis zijn de achterstanden op hypotheek in 2010 opgelopen. Klanten komen in financiële problemen door de voortdurende lasten van twee woningen. En sommige klanten hebben door onvoorziene omstandigheden moeite om aan de lasten

## Solidariteit

van de hypotheek te blijven voldoen (bijvoorbeeld door werkloosheid of echtscheiding).

Daarom is Achmea Bank begin 2010 gestart met het toestaan van overbruggingsverhuur voor klanten die tijdelijk twee woningen hebben.

Tijdelijke verhuur op grond van de Leegstandwet van de woning die een klant nu niet kwijt kan, biedt dan mogelijk uitkomst. Overbruggingsverhuur helpt niet alleen om financiële nood te voorkomen, maar ook om doorstroming op de

woningmarkt te bevorderen. Ook ongewenste neveneffecten van leegstand, zoals kraken, waardedaling en vernieling, worden hiermee voorkomen.

### ACHMEA ZET ZICH IN VOOR WEERSCHADEPOLIS

Door klimaatverandering komen er vaker extreme weersituaties voor. Traditioneel is het risico van hagel-schade in gewassen te velde al decennialang te verzekeren. Andere extreme weersituaties, zoals extreme regenval en langdurige droogte,

komen steeds vaker voor, maar kennis erover ontbreekt vaak. Dit plaatste ons, als verzekeraar, voor een lastig vraagstuk: je wil het risico voor je klanten afdekken, maar verzekerings-/dekkings-technisch is dat onhaalbaar.

Om de grenzen van (on)verzekerbaarheid op te zoeken, hebben we het principe van de Onderlinge toegepast. Een systeem waarbij eenieder in dezelfde sector bijlegt en elkaar de hand boven het hoofd houdt.

### ZORGVERZEKERINGEN

De betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de gezondheidszorg staat onder druk. Dat komt onder andere door de groeiende medisch-technologische mogelijkheden, de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt. Achmea voelt zich mede verantwoordelijk voor een zorgstelsel dat voldoet aan de eisen van de toekomst. Een zorgstelsel dat betaalbare zorg biedt die van goede kwaliteit is en toegankelijk voor iedereen. We willen iedereen

van duurzame zorg verzekeren. Solidariteit tussen jong en oud, ziek en gezond, arm en rijk vormt het fundament van duurzame zorg.

### MICROVERZEKEREN

In een rijk land als Nederland is verzekeren zo normaal, dat we er nauwelijks bij stilstaan hoe belangrijk het is. In ontwikkelingslanden leven miljarden mensen die zich niet kunnen verzekeren tegen de gevolgen van bijvoorbeeld overlijden, ziekte, ongevallen en tegen schade aan gewassen en vee. En dat terwijl juist zij heel kwetsbaar zijn, ze hebben immers geen (spaar)geld om onverwachte schade op te vangen. Omdat ze niet de beschikking hebben over verzekeringen, kunnen ze bij tegenslag het hoofd niet boven water houden. Waardoor mensen in ontwikkelingslanden gevangen blijven in armoede.

Door het opzetten en ondersteunen van microverzekeringsprojecten maakt Achmea verzekeren wel bereikbaar en wordt een bijdrage geleverd aan *financial inclusion* in

Door het opzetten van microverzekeringsprojecten maken we verzekeren voor iedereen bereikbaar

ontwikkelingslanden. Daardoor hebben mensen de financiële zekerheid dat ze ook bij tegenslagen mee kunnen blijven doen en zelfredzaam zijn. We ondersteunen onder andere projecten in India, Senegal, Indonesië en Cambodja.

### *Onafhankelijke stichtingen*

Achmea financiert twee onafhankelijke stichtingen: Eureko Achmea Foundation en Stichting Achmea Slachtofferhulp en Samenleving. Beide stichtingen hebben een zelfstandig bestuur en zijn gericht op het versterken van de weerbaarheid van groepen in de samenleving die dat nodig hebben. Eureko Achmea Foundation geeft donaties aan projecten, op basis van vastgestelde toekenningscriteria. Kijk voor meer informatie over deze stichting en de toekenningscriteria op de website van [Eureko Achmea Foundation](#).

In 1995 is Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS) opgericht. Deze stichting financiert vooral wetenschappelijk onderzoek en de implementatie daarvan. SASS

vindt het belangrijk om projecten te ondersteunen die onderzoeksresultaten opleveren die direct inzetbaar en toepasbaar zijn. De stichting ondersteunt projecten en onderzoekstrajecten die gericht zijn op:

- het daadwerkelijk verbeteren van de positie van slachtoffers;
- het voorkómen van slachtoffer-schap.

Meer informatie over de activiteiten van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving staat op de website: [www.sass.nl](http://www.sass.nl)

### *Vrijwilligerswerk en maatschappelijk betrokken initiatieven*

Medewerkers van Achmea zijn betrokken mensen die zich graag op vrijwillige basis inzetten voor allerlei maatschappelijke activiteiten, zowel op individuele basis als in Achmea-verband. Als maatschappelijk betrokken werkgever wil Achmea medewerkers motiveren en stimuleren om deze maatschappelijke bijdrage te leveren, onder meer door het beschikbaar stellen van extra vrije dagen.

In aanvulling daarop is Achmea op groepsniveau een samenwerkingsverband aangegaan met Resto VanHarte. Dit is een landelijk opererende organisatie die zich inzet voor de leefbaarheid in wijken en steden waar veel bewoners in een sociaal en soms ook economisch isolement verkeren. De samenwerking met Resto VanHarte krijgt

in 2011 – mede in het kader van 'Achmea 200' (de viering van het 200-jarig bestaan van Achmea) – verder vorm. Medewerkers van Achmea gaan als vrijwilliger meehelpen bij het koken en uitserveren van maaltijden, maar zij zullen ook op een toegankelijke manier hulp bieden op het gebied van gezond eten en bewegen, veiligheid, lezen

De medewerkers van Achmea worden ook door verschillende andere maatschappelijke initiatieven en vrijwilligersprojecten bewogen

## Solidariteit

en schrijven en financiële redzaamheid.

De medewerkers van Achmea worden ook door verschillende andere maatschappelijke initiatieven en vrijwilligersprojecten bewogen. Deze en andere projecten staan uitvoerig beschreven in hoofdstuk 4 van het Maatschappelijk Jaarverslag. Enkele voorbeelden.

### *LEF*

LEF staat voor Leven En Financiën en heeft als doel het financieel bewustzijn van jongeren tussen 16 en 18 jaar te vergroten. In dit unieke programma krijgen jongeren op ROC's les van financieel adviseurs uit de praktijk. De thema's worden ingepast in de bestaande onderwijsmodule 'De Kritische Consument', een vast onderdeel van het lespakket. In het schooljaar 2009-2010 is LEF gestart als pilot op vijf scholen. Het is de bedoeling dit project binnen een aantal jaren landelijk uit te rollen. Het LEF-netwerk van financieel specialisten kent inmiddels 110 vrijwillige gastdocenten.

### *Aanpakken van laaggeletterdheid*

Achmea heeft zich verbonden aan het aanpakken van laaggeletterdheid in Nederland. Een belangrijk onderwerp dat past in ons streven om helder met de buitenwereld te communiceren. Daarvoor is de Achmea Publieksprijs ingesteld. Een prijs die wordt toegekend aan projecten voor de bevordering van basisvaardigheden zoals lezen, schrijven en rekenen bij laaggeletterden. Bezoekers van de 'Dag van de Alfabetisering' op 8 september hebben bepaald dat de prijs naar de VoorleesExpress ging.