

Producten die duidelijk zijn voor onze klanten

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 fundamenten waarmee we als financieel dienstverlener inhoud kunnen geven aan het geven en krijgen van vertrouwen. En dus aan maatschappelijk ver-

antwoord 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 zorgplicht & transparantie. De dwarsdoorsnede is echter niet uitputtend. Wilt u een completer beeld, lees dan het gehele MVO-jaarverslag.

ZORGPLICHT & TRANSPARANTIE

De afgelopen jaren is een aantal eisen voor zorgplicht & transparantie snel achter elkaar vastgelegd in wet- en regelgeving. Vanzelfsprekend doet Achmea er alles aan om aan deze wetten en regels te voldoen, en de gestelde kaders en codes te integreren in de reguliere

bedrijfsvoering. Hoe uitgebreid de wettelijke gedragskaders ook zijn, Achmea wil ook aan haar eigen waarden en normen voldoen. Dat gaat soms verder dan de wettelijke gedragskaders. We willen dat onze producten transparant en begrijpelijk zijn voor onze klanten. Hiervoor is een eigen normenkader ontwikkeld: het 'Achmea Normenkader Proposities'.

Zorgplicht betekent voor Achmea dat we de behoeften van de klant kennen en de vraag moeten stellen of onze producten passend zijn en

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.**

blijven. Transparantie is alleen effectief als de verstrekte informatie voor alle klanten begrijpelijk is. Onze norm is dus dat we voorspelbare, consistente producten aanbieden die leveren wat de klant ervan verwacht.

'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.

TRANSPARANT BELONINGSBELEID EN BEDRIJFSONDERSTEUNING INTERMEDIARIS

Achmea wil een actieve bijdrage leveren aan het herstel van het consumentenvertrouwen in de

financiële markt. Een van de onderwerpen die hierbij een belangrijke rol spelen, is de beloning van het intermediair. Om dit beloningsbeleid te formuleren, heeft Avéro Achmea – in samenwerking met alle divisies – het programma 'Implementatie Beloningsdomein' opgesteld. Het doel van dit programma is in de eerste plaats het realiseren van één centraal, toekomstbestendig beloningssysteem voor geheel Achmea, onder de naam 'Fundamentele Centrale Beloningsvoorziening'. Daarnaast wil Achmea één integraal Achmea-beloningsbeleid opstellen, specifiek ten behoeve van het intermediair, het 'Achmeabreed Intermediair Beloningsbeleid'.

Ter ondersteuning van dit programma zijn groepsbrede gedragsregels opgesteld, die vanaf 2011 worden ingevoerd. Met deze gedragsregels zal Achmea haar positie duidelijk maken in de maatschappelijke discussie over intermediaire beloning. Deze regels zijn strenger dan de wettelijke maatregelen en gaan daarmee dus verder.

INSHARED: PREMIEBETALING PUUR OP BASIS VAN GELOPEN RISICO'S

InShared wil in alle uitingen transparant zijn, dus geen 'kleine lettertjes' gebruiken. Zo zijn de verzekeringsvoorwaarden van InShared in april 2010 uitgeroepen tot een van de meest leesbare van Nederland.

NIEUWE PENSIOENPRODUCTEN

De veranderingen in de pensioenmarkt maakten het nodig dat we ons productassortiment grondig bekeken. Dat leidde ertoe dat we

ons productaanbod hebben teruggebracht naar negen transparante, gestandaardiseerde hoofdproducten. Een voorbeeld van de stappen die zijn gezet in dit traject van product-rationalisatie is het 'Flexibel Rentenersplan'. Deze vereenvoudiging maakt het mogelijk meer aandacht te schenken aan de communicatie naar en dienstverlening aan de klant. Achmea noemt dit 'Het Nieuwe Pensioendenken'.

ZORGVERZEKERINGEN

Om de kwaliteit van de zorg te ver-

beteren is kwaliteitstransparantie een belangrijke voorwaarde. Ons kwaliteitsbeleid naar zorgverleners toe begint dan ook met het inzichtelijk maken van kwaliteit. Dat doen we op basis van spiegelinformatie, benchmarking en prestatie- en kwaliteitsindicatoren. Samen met onze partners in de zorg (de partijen waar Achmea bij inkoopt, zoals ziekenhuizen, health centra, beroepsgroepen en apothekers) werken we zo aan het transparant maken van de kwaliteit. En door het maken van verbeterafspraken verbeteren we de kwaliteit van zorg zelf. De volgende stap: gedifferentieerd zorg inkopen.

Informatieverstrekking ter ondersteuning van huisartsen: de 'Achmea PraktijkStatus'

De 'Achmea PraktijkStatus' biedt huisartsen inzicht in een aantal kenmerken van hun patiëntenpopulatie en hun zorggebruik binnen de praktijk en daarbuiten. Hiervoor verzamelt Achmea Zorg diverse behandelinformatie van huisartsen in een bepaalde regio. Informatie die

een individuele arts niet heeft, maar waar hij nu wel toegang toe krijgt. Zo zien huisartsen nu bijvoorbeeld bij welke apotheken patiënten hun medicijnen halen. En kunnen ze nog beter de zorginhoud afstemmen. Ondanks dat huisartsen aanvankelijk sceptisch reageerden – ze dachten dat Achmea targets aan de praktijkstatus zou hangen – is Praktijk-Status een succes. Juist omdat Achmea er, zonder te oordelen, op een constructieve manier met hen over in gesprek gaat. Openheid is in het kader van wederzijds vertrouwen heel belangrijk. Praktijk-Status biedt die transparantie en scherpt de artsen in hun praktijkuitoefening. Iets wat ze zeer waarderen.

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. Een samenwerking die erop gericht is te investeren in

Samen met onze partner
in de zorg werken we aan
het transparant maken van
de kwaliteit

Zorgplicht & transparantie

de ontwikkeling van vernieuwende zorgoplossingen die de zelfredzaamheid van chronisch patiënten vergroten. Daardoor neemt hun levenskwaliteit toe en is minder ziekenhuisbezoek nodig. 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.

ZORGPLICHT NAAR WERKNEMERS

Achmea is een werkgever die ook voor medewerkers doet waar zij als onderneming voor staat. We zijn alleen geloofwaardig als we dat wat klanten van ons verwachten ook naar onze medewerkers waarmaken.

In het werkgeverschap van Achmea staat 'Het Nieuwe Werken' centraal. Door tijd- en plaatsafhankelijk werken mogelijk te maken, leveren we een belangrijke bijdrage aan het terugdringen van het autogebruik

en minder uitstoot van CO₂. Bovendien kunnen medewerkers hun werk-privébalans beter afstemmen op hun persoonlijke omstandigheden. Ons duurzaam werkgeverschap blijkt daarnaast ook uit het proactief beleid ten aanzien van diversiteit, re-integratie van arbeidsongeschikte medewerkers, carrièremogelijkheden voor vrouwen, het verlenen van mantelzorg en het faciliteren van vrijwilligerswerk.

Achmea Werkconcept

Juist omdat Achmea vestigingen door heel Nederland heeft, brengt dat het dilemma van automobilitéit met zich mee. Dat realiseren we ons bij Achmea terdege. Vandaar dat we dat willen aanpakken. Een van de belangrijkste pijlers van het sociaal innovatiebeleid is het Achmea Werkconcept. Met dit concept stellen we ons achter plaats- en tijdonafhankelijk werken, waarbij de nadruk ligt op resultaatsturing in plaats van aanwezigheidssturing. Dat betekent dat collega's en anderen elkaar op andere manieren en in andere omgevingen zullen ontmoeten. Maar ook dat er

andere IT-voorzieningen, nieuwe huisvestingsconcepten en vergoedingen en regelingen moeten komen.

Het Achmea Werkconcept biedt oplossingen voor problemen met de bereikbaarheid van personeel en de bereikbaarheid van locaties en klanten. En voor maatschappelijke vraagstukken over mobiliteit en duurzaamheid.

Herplaatsen van medewerkers

Het Achmea Transfer Center ondersteunt kandidaten bij het vinden van een andere of passende functie binnen of buiten Achmea. De kandidaten zijn medewerkers van wie, als gevolg van een reorganisatie of efficiëntere uitvoering van werkprocessen, de functie komt te vervallen of wordt verplaatst. Doel is dit zoveel mogelijk op te vangen door externen uit te laten stromen en te vervangen door internen, tijdelijke contracten niet te verlengen en vacatures niet in te vullen.