

# Tussen winst en waarde

maatschappelijk jaarverslag 2010





# Inhoud

## VAN DE VOORZITTER

### SAMENVATTING

### PROFIEL

## 1 MVO EN ACHMEA

Kerncijfers

- 1.1 MVO en Achmea: beleid
- 1.2 Stakeholderrelaties
- 1.3 Verantwoording

## 2 ONS WERK

Inleiding

- 2.1 Ontwikkelingen in duurzaam verzekeren
  - 2.2 Schadeverzekeringen
  - 2.3 Pensioen- en levensverzekeringen
  - 2.4 Zorgverzekeringen
  - 2.5 Inkomensverzekering
  - 2.6 Overige dienstverlening
  - 2.7 Verantwoord beleggen
- Wat Achmea nog wil bereiken

## 3 ONS BEDRIJF

Inleiding

- 3.1 Medewerkers
  - 3.2 Milieu
- Wat Achmea nog wil bereiken

## 4 ONZE WERELD

Inleiding

- 4.1 Microverzekeren
  - 4.2 Onafhankelijke stichtingen
  - 4.3 Vrijwilligerswerk en maatschappelijk betrokken initiatieven
- Wat Achmea nog wil bereiken

## 5 ORGANISATIE

- 5.1 Governance
- 5.2 Compliance
- 5.3 MVO Organisatie

## BIJLAGEN

- A Stakeholderrelaties
- B Feiten en cijfers
- C Financiële cijfers en toelichting
- D Ingrijpende organisatieveranderingen
- E Verantwoording
- F Tabellen GRI (versie G3 en Financieel Sector Supplement)
- G Externe waardering voor onze prestaties
- H Verklarende woordenlijst
- I Nuttige links

## COLOFON

# Van de voorzitter



**Willem van Duin**  
Voorzitter Raad  
van Bestuur  
Zeist, 1 april 2011

Solidariteit en vertrouwen zijn voor mij de sleutelbegrippen om aan te geven hoe Achmea in de wereld staat. Vertrouwen speelt een belangrijke rol in ons dagelijks leven. In de persoonlijke levenssfeer, maar ook in het maatschappelijk en economisch verkeer. Voor verzekeren geldt dat in het bijzonder. Je moet er immers op kunnen bouwen dat je verder kunt als je getroffen wordt door onverwachte tegenslag, zoals ziekte, een ongeluk, brand of diefstal. Maar verzekeren doe je ook met elkaar. Daarom is solidariteit het basis-

principe van coöperatief verzekeren: samen elkaars risico dragen. Zo is het voor Achmea tweehonderd jaar geleden begonnen in Achlum, toen onze oudste rechtsvoorganger werd opgericht door een gemeenschap van boeren. Zo verzekerden zij zich tegen de – desastreuze – gevolgen van hooibroei. Vandaag de dag gaat die solidariteit verder dan de eigen gemeenschap. Solidariteit 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. Vanuit deze achtergrond is maatschappelijk verantwoord ondernemen geen bijzondere activiteit, maar een vanzelfsprekende invulling van ons ondernemerschap.

Het gebrek aan vertrouwen in onze sector – mede veroorzaakt door de wereldwijde financiële crisis – speelt ons nog steeds parten. Dat betekent dat we kritisch moeten blijven en onszelf vragen moeten stellen, zoals:

'Staat het belang van de klant altijd centraal?', 'Doen we wat we zeggen en beloven?', 'Houden we voldoende rekening met het milieu en het klimaat?' en 'Zijn onze producten en diensten begrijpelijk, rechtvaardig en in alle opzichten van toegevoegde waarde voor de samenleving?'. Om deze vragen met 'ja' te kunnen beantwoorden en met een onbevooroordeelde blik naar onszelf te kijken, hebben we in 2010 twee belangrijke stappen gezet. We hebben specifieke doelstellingen geformuleerd voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo willen

we borgen dat Achmea toonaangevend is en blijft. Als verzekeraar en belegger, als werkgever, in de bedrijfsvoering en als maatschappelijk betrokken onderneming. Omdat de wereld om ons heen niet stilstaat, moeten we scherp aan de wind blijven zeilen om onze ambitie 'de meest vertrouwde verzekeraar' blijvend waar te maken. Dat betekent ook dat we onze prestaties op MVO-gebied hebben opgenomen in de resultaat-afspraken en de beloning van de Raad van Bestuur, directeuren en alle andere leidinggevendenden.

Ook daarmee is maatschappelijk verantwoord ondernemen verankerd in onze bedrijfsvoering.

Daarnaast is in 2010 een Achmea-normenkader ontwikkeld waaraan al onze producten en diensten moeten voldoen. We hebben met dit normenkader de lat hoog gelegd voor onszelf. In 2011 zullen de eerste stappen worden gezet bij onze schadeverzekeringen. Bij schadeverzekeringen zijn er klanten met polissen die elkaar wel eens overlappen. We gaan ervoor zorgen dat deze klanten niet meer

dubbel betalen voor een en dezelfde dekking. Ook gaan we de premies voor onze loyale klanten verlagen. Door de scherpe concurrentie betalen nieuwe klanten vaak lagere premies dan klanten die al heel lang bij ons verzekerd zijn. Dit is een branchebreed verschijnsel, maar Achmea gaat hier een eind aan maken, omdat het niet eerlijk is.

Veel van onze producten en diensten ontwikkelen mee met de wensen van onze klanten, partners, aandeelhouders en niet te vergeten onze medewerkers, die in veel gevallen de dragers zijn van de ideeën en voorstellen. Ook als belegger houden we steeds meer rekening met de gevolgen van onze investeringen voor de wereld om ons heen. In aanvulling op ons verantwoord beleggingsbeleid hebben we in 2010 een nieuwe stap gezet door bedrijven en landen waarin we beleggen te gaan toetsen op hun sociaal gedrag, milieubeleid en eerlijk bestuur.

Als werkgever willen we het beste uit onze mensen halen. Dat betekent bijvoorbeeld dat we rekening houden

met de levensfase van onze medewerkers. Ook hebben we een actief diversiteitsbeleid. We streven naar een personeelsbestand dat een afspiegeling is van de samenleving. We gaan bewust om met afval, energiegebruik en mobiliteit om onze ecologische *footprint* zo klein mogelijk te maken. Als maatschappelijk betrokken ondernemer doen we iets terug voor de samenleving. Dat doen we via Eureka Achmea Foundation en Stichting Slachtoffer en Samenleving. We geven extra vrije dagen aan vele honderden medewerkers die zich als vrijwilliger inzetten voor goede doelen. Met microverzekeringsprojecten brengen we kennis over verzekeren naar de allerarmsten in ontwikkelingslanden, zodat hun sociale en economische weerbaarheid toeneemt en zij zich op eigen kracht kunnen ontwikkelen.

In dit verslag kunt u lezen wat Achmea in 2010 heeft gedaan om invulling te geven aan haar ambitie om toonaangevend te zijn als maatschappelijk verantwoorde onderneming en wat onze plannen zijn om daar steeds beter in te worden.

We willen de meest vertrouwde verzekeraar van Europa worden

# Tussen winst en waarde

**Achmea is van nature gericht op samenwerking en solidariteit. Dit is gebaseerd op de coöperatieve en publiek/private achtergrond van de bedrijven waaruit Achmea is gevormd. Het maakt dat Achmea een sterke maatschappelijke betrokkenheid heeft en dicht bij de klant staat. De belangen van klanten, partners, medewerkers en aandeelhouders worden onderling zorgvuldig afgewogen. Met als belangrijkste doel: producten en diensten te ontwikkelen en aan te bieden waarmee particulieren, bedrijven en organisaties worden ontzorgd. En zich goed verzekerd weten. Maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt onlosmakelijk deel uit van onze bedrijfsfilosofie.**

Achmea stelt daarbij de klant centraal en biedt producten en diensten aan waar de klant ook echt iets aan heeft. Daarbij is de doelstelling: de 'meest vertrouwde verzekeraar' worden. Een ambitie die naadloos aansluit bij de uitkomsten van de dialoog die we met een aantal stakeholders

hebben gevoerd. Vertrouwen, dat is het basisproduct van een verzekeraar, zo vinden zij.

Met het MVO-beleid geeft Achmea invulling aan de strategische doelstellingen die vanuit maatschappelijk perspectief zijn geformuleerd.

Achmea wil het voorbeeld zijn in de markt als het om vertrouwen gaat en toonaangevend zijn op het gebied van solidariteit. Met de verschillende rollen die we bekleden in het maatschappelijke leven bekijken we dat MVO-beleid vanuit verschillende hoeken: vanuit Ons Werk, vanuit Ons Bedrijf en vanuit Onze Wereld.

## ONS WERK

### *Achmea als verzekeraar*

Duurzaam verzekeringsbeleid, dat betekent dat Achmea de klant centraal stelt. De klant krijgt producten en diensten die hij echt begrijpt, die hij echt nodig heeft, waarvan de kosten zo laag mogelijk zijn. Op deze manier

brengen we integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie in de praktijk. En bieden we verzekeringen die voldoen aan de eisen die er in de toekomst aan worden gesteld. Zo maken we onze ambitie waar om de 'meest vertrouwde verzekeraar' te zijn.

Zes merken van Achmea hebben het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) gekregen. Maar alle producten en diensten van Achmea moeten daarboven ook voldoen aan de eigen normen, gebaseerd op de unieke Achmea-identiteit. Nieuwe producten moeten voldoen aan het 'Normenkader Proposities'. Bestaande producten die hier nog niet aan beantwoorden,

## Samenvatting

worden aangepast. In 2010 is op basis van gesprekken met relevante stakeholders de compensatieregeling voor klanten met een beleggingsverzekering uit 2009 uitgebreid. De regeling heeft betrekking op te veel betaalde kosten in het verleden, maar ook op toekomstige kosten. De vergoedingen worden dus over de gehele looptijd berekend. De vergoedingen worden direct na het uitvoeren van de berekeningen verwerkt, waardoor er meteen duidelijkheid is voor onze klanten.

Transparantie over het beloningsbeleid in het intermediaire distributiekanaal is een belangrijk onderwerp waar we aan werken. Om tot een objectieve en transparante beloning te komen, zijn er in 2010 gedragsregels opgesteld waarmee we onze positie duidelijk maken in de maatschappelijke discussie.

Bovendien hebben we volop aandacht voor preventie, omdat we zo de risico's kunnen beperken, waardoor de premies niet te hoog worden en solidariteit tussen

verzekerden geborgd is. De (investeringen in) gezondheidsprogramma's die we aanbieden in de zorg zijn hier een belangrijk voorbeeld van. Als grootste zorgverzekeraar van Nederland voelt Achmea zich mede verantwoordelijk voor een toekomstvast zorgstelsel gebouwd op solidariteit tussen oud en jong, arm en rijk, ziek en gezond. Waarin de zorg de toenemende vraag kan bijhouden en bovendien betaalbaar is.

### *Achmea als belegger*

Met het beleggingsbeleid wordt invloed uitgeoefend op het gedrag van ondernemingen en landen waarin wordt belegd. Achmea belegt niet in producenten van controversiële wapens en in controversiële landen.

In ons verantwoord beleggingsbeleid hanteren we *engagement* en *enhanced engagement*. Dat betekent dat we in gesprek gaan met ondernemingen die in onze aandelenportefeuilles zijn opgenomen om – als dat nodig is – hen te bewegen hun bedrijfsactiviteiten te verduurzamen. De Universele Verklaring van de

Als grootste zorgverzekeraar van Nederland voelt Achmea zich mede verantwoordelijk voor een toekomstig, houdbaar zorgstelsel

Rechten van de Mens en het Global Compact van de Verenigde Naties zijn hiervoor belangrijke normenkaders. Daarom is Achmea ook aangesloten bij de Principles for Responsible Investment van de VN.

In ons streven om een steeds groter deel van de portefeuille te verduurzamen, zijn we in 2010 gestart met het toepassen van ESG-criteria. Dat betekent dat we bij de beslissing om

te beleggen in een onderneming, fonds of land, rekening houden met het milieu (*Environment*), sociale aspecten (*Social*) en goed bestuur (*Governance*).

# "Ons duurzaam werkgeverschap blijkt onder andere uit ons pro-actief beleid ten aanzien van diversiteit en carrièremogelijkheden voor vrouwen"

## ONS BEDRIJF

### *Achmea als werkgever*

Achmea heeft te maken met maatschappelijke ontwikkelingen die vragen om een eigentijdse, innovatieve invulling van het werkgeverschap. Medewerkers krijgen voldoende mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen. Er is een jaarlijks terugkerend onderzoek naar medewerkerbetrokkenheid en 'Het Nieuwe Werken' staat centraal. Hiermee wordt het vanzelfsprekend dat er plaats- en tijdonafhankelijk kan worden gewerkt. Daarmee dringen we niet alleen het auto-gebruik – en de CO<sub>2</sub>-uitstoot – flink terug, maar kunnen werknemers

ook hun werk- en privésituatie beter op elkaar afstemmen. Daarnaast blijkt het duurzaam werkgeverschap van Achmea ook uit het feit dat we proactief beleid voeren ten aanzien van diversiteit, carrièremogelijkheden voor vrouwen, verlenen van mantelzorg en faciliteren van vrijwilligerswerk.

### *Achmea als kantoororganisatie*

Eind 2011 wil Achmea CO<sub>2</sub>-neutraal zijn in alle bedrijfsprocessen. Een ambitie die we willen waarmaken door jaarlijks onze CO<sub>2</sub>-uitstoot vast te stellen en aan de hand daarvan te bepalen waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarvoor zijn duurzaamheids-criteria vastgesteld voor energie-

verbruik, mobiliteit, afvalverwijdering, papier- en watergebruik en kantoren(ver)bouw, maar ook kijken we in onze leveranciersketen naar verbeteringen: eind 2013 werken we alleen nog met leveranciers die aan onze duurzaamheidseisen voldoen.

## ONZE WERELD

### *Achmea als betrokken organisatie*

Achmea wil daarnaast een extra bijdrage leveren om sociale en economische problemen in Nederland en daarbuiten te helpen oplossen. Door ons solidair op te stellen en ons te verbinden aan projecten die daaraan bijdragen. Dat doen we in

microverzekeringsprojecten, met het financieren van onafhankelijke stichtingen en door vrijwilligerswerk van medewerkers te faciliteren.

Dankzij microverzekeringsprojecten die Achmea ondersteunt, krijgen mensen in ontwikkelingslanden toegang tot verzekeringen waarmee ze economisch zelfredzamer worden. Bij een tegenslag hebben ze zo financiële zekerheid en kunnen ze mee blijven doen.

Met de financiering van twee onafhankelijke stichtingen, Eureko Achmea Foundation en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving, helpen we groepen hulpbehoevenden in de

Dankzij microverzekeringsprojecten die Achmea opzet, krijgen mensen in ontwikkelingslanden toegang tot verzekeringen waarmee ze economisch zelfredzamer worden

samenleving. Met projecten dragen we bij aan duurzame verbetering van de economische en/of sociale leefomgeving van deze groepen, en zorgen we voor economische zelfstandigheid.

Dat betrokken medewerkers van Achmea zich graag inzetten voor maatschappelijke activiteiten, stimuleren we graag door daar extra vrije dagen voor beschikbaar te stellen. Onze medewerkers werken mee aan heel diverse vrijwilligersactiviteiten. Dat varieert van hulp bij Resto VanHarte, tot geld inzamelen voor goede doelen en het schilderen van woonruimte voor kinderen.

### KERNCIJFERS EN VERANTWOORDING

De goede financiële resultaten van 2009 zijn in 2010 bestendigd. Exclusief eenmalige posten was de winst voor belastingen uit reguliere activiteiten 38% hoger dan in het voorgaande jaar.

Op [pagina 131](#) staat het Assuranceverslag van KPMG. Achterin het verslag zijn een [begrippenlijst](#) en een [koppelingstabel GRI](#) opgenomen.

# Profiel Achmea

Achmea is de grootste verzekeraar in Nederland en moederbedrijf van de merken Achmea Vitale, Agis Zorgverzekeringen, Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO, InShared, Interpolis, Syntrus Achmea en Zilveren Kruis. Achmea is niet beursgenoteerd en werkt al vanaf het begin van haar bestaan vanuit een coöperatieve gedachte, de gedachte dat collectieven, netwerken met elkaar samenwerken. Dat betekent dat Achmea de belangen van klanten, partners in *business*, medewerkers en aandeelhouders onderling zorgvuldig afweegt. Het

belangrijkste doel is producten en diensten te ontwikkelen en aan te bieden waarmee particulieren, bedrijven en organisaties worden ontzorgd. Waarmee ze zich goed verzekerd weten. Daarbij staat de klant centraal en biedt Achmea producten en diensten aan waar de klant echt iets aan heeft.

De producten en diensten die Achmea aanbiedt zijn Verzekeringen, Bancaire en Hypothecaire producten, Pensioenadministraties, Hulpverlening in binnen- en buitenland, Preventie- en re-integratie-

achmea  vitale

 **AGIS** de zorgverbeteraar

 avéro | achmea

 Centraal  
beheer | achmea

 **FBTO**

inshared 

*Interpolis*



syntrus | achmea

 **ZilverenKruis** | achmea

## Profiel Achmea

diensten en Services die een gezonde leefstijl bevorderen. Achmea wil marktleider zijn en streeft ernaar de kwaliteit van haar producten en diensten verder te verbeteren. Zo kan Achmea de klant steeds optimaal van dienst zijn.

Daarnaast wil Achmea ook in de toekomst financieel gezond zijn, om de consument de gewenste zekerheid te kunnen blijven bieden en de werkgelegenheid van medewerkers te waarborgen.

Achmea is sinds 2000 een volle dochter van Eureko, een financieel dienstverlener gevestigd in Zeist, die naast thuismarkt Nederland actief is in acht andere Europese landen: Roemenië, Ierland, Turkije, Frankrijk, Griekenland, Bulgarije, Rusland en Slowakije. Eureko's voornaamste activiteit is verzekeringen. De resultaten van Achmea maken deel uit van de geconsolideerde Eureko-groepsjaarrekening. Bij Eureko zijn 22.000 medewerkers in dienst, waarvan ruim 17.000 bij Achmea.

De kredietcrisis van enkele jaren geleden heeft bij Achmea tot een bezinning geleid op de gemeenschappelijke waarden. Achmea is in de afgelopen decennia ontstaan uit een aantal vooral coöperatieve fusies. De bedrijven die deel uitmaken van Achmea hebben bijna allemaal een coöperatieve of publiek/private achtergrond. Bedrijven die een sterke maatschappelijke betrokkenheid hebben en dicht bij de klant staan. Daar bouwen we dan ook op voort. We realiseren ons dat Achmea een unieke en onderscheidende positie in de markt inneemt. Een positie die we uitdrukkelijk naar de samenwerking en naar onze stakeholders uitdragen. Het is daarbij onze ambitie om de 'meest vertrouwde verzekeraar van Europa' te worden. Het is aan onze stakeholders om te bepalen of we die ambitie waarmaken.

De strategie van Achmea is gebaseerd op twee uitgangspunten: onze kerncompetenties en het bereiken van synergie uit onze bedrijfsactiviteiten.

De kerncompetenties van Achmea zijn schade- en zorgverzekeringen, maar ook het bieden van inkomensbescherming. We bieden deze diensten aan via toonaangevende bancaire en directe distributiekanaalen. Daarnaast biedt Achmea deze diensten aan via intermediairs. Dat heeft een aantal voordelen. We profiteren van schaalvoordelen in ons product- en dienstenpakket en hebben toegang tot marktsegmenten waar intermediairs een sterke positie innemen. Door actief te zijn in zorgverzekeringen en arbodienstverlening creëert Achmea synergie in wat ze doet. Zo kunnen we onze verzekeringsactiviteiten versterken, doordat de verzekeringsuitkeringen worden verminderd en onze afzet gunstig wordt beïnvloed. Door gestandaardiseerde en transparante producten te ontwikkelen in de levensverzekering- en pensioenmarkt, streven we ernaar om onze positie in deze twee markten uit te breiden. Voor een toelichting op de strategie van Eureko, zie [Eureko annual report 2010](#), hoofdstuk Executive Board Report, Eureko's strategy.

klant centraal  
kwaliteit  
werknemers  
schade- en zorgverzekeringen  
marktleider  
coöperatieve gedachte  
**KLANTEN**

**SYNERGIE**  
**VERZEKEREN**  
stakeholders  
ontzorgen  
**ZEKERHEID**  
vertrouwen  
partners