

investeren in vertrouwen

maatschappelijk jaarverslag

2009

inhoud

voorwoord	4
samenvatting	6
1 profiel	9
2 maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea	11
3 ons werk: duurzaam verzekeren	21
4 ons werk: duurzaam beleggen	32
5 ons bedrijf: medewerkers	37
6 ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering	48
7 onze wereld	55
8 governance, compliance en mvo organisatie	61
9 Organisatiestructuur en kerncijfers	67
10 verantwoording	72
bijlage externe waardering voor onze prestaties	92
bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	95
bijlage verklarende woordenlijst	102
colofon	105

voorwoord

investeren in vertrouwen

Het afgelopen jaar stond in het teken van de gevolgen van de financiële crisis en de daarop volgende economische crisis. Economische groei heeft plaatsgemaakt voor krimp. Met als gevolg dat overal in de wereld maatregelen worden genomen die pijn doen. Financiële instellingen vallen om. Er worden fabrieken gesloten. Er gaan banen verloren. Overheden moeten bezuinigen omdat de steun aan de financiële sector veel geld heeft gekost. De economische crisis komt daarbij nog eens extra hard aan in derdewereldlanden omdat daar geen buffers zijn om de klappen op te vangen.

Aan de basis van de crisis stonden het streven naar ongebreidelde groei en niet-transparante en risicovolle producten en diensten van een deel van de financiële sector. Het is dan ook niet verwonderlijk dat dezelfde financiële sector, wereldwijd, te kampen heeft met een grote vertrouwenscrisis. Ook Achmea is hierdoor geraakt.

Dat verloren vertrouwen moeten we zo snel mogelijk terug te winnen, omdat verzekeren een belangrijke en onmisbare maatschappelijke functie heeft. Verzekeren zorgt voor economische continuïteit. Het zorgt er voor dat we verder kunnen als we getroffen worden door onverwachte tegenslag of rampspoed. Aan Achmea de taak om te laten zien dat we dat vertrouwen waard zijn. Dat betekent voor ons dat we nog beter moeten luisteren naar onze klanten en naar de samenleving. De klant moet centraal staan in alles wat we doen: goede dienstverlening tegen een eerlijke prijs. En als we spreken over goede dienstverlening, bedoelen we producten en diensten waar onze klanten en de samenleving echt iets aan hebben. Dat is voor ons duurzaam verzekeren, de kern van ons maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Het maatschappelijke debat dat is ontstaan over houding en gedrag van de financiële sector heeft ook bij ons geleid tot introspectie. Wat doen we voor onze klanten, voor de samenleving en doen we dat op de juiste manier? Kunnen we onze processen beter organiseren voor de klant en kunnen we dat tegen lagere kosten? Het past bij Achmea om bij deze discussie onze medewerkers zo veel mogelijk te betrekken. Zij spelen de hoofdrol in onze methode Samen Effectief Naar Succes (SENS). SENS maakt onze bedrijfsprocessen effectiever en efficiënter en stelt ons tegelijkertijd beter in staat om aan de wensen van onze klanten tegemoet te komen. Onze visie is daarbij onveranderd gebleven: het creëren van toegevoegde waarde voor al onze stakeholders. Dus naast de klanten en medewerkers, ook onze aandeelhouders, businesspartners en natuurlijk de maatschappij.

Maar er is natuurlijk meer. Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent ook dat wij op een vertrouwenwekkende manier omgaan met de premies die we binnenkrijgen van onze klanten. We moeten nu en in de toekomst aan onze verplichtingen kunnen blijven voldoen en daarvoor deze gelden zorgvuldig beleggen. Zorgvuldig voor onze klanten, maar ook zorgvuldig voor de wereld om ons heen. Wij respecteren

mensenrechten, biodiversiteit en milieu. Wij gaan over dergelijke onderwerpen ook de discussie aan met de bedrijven waarin wij beleggen. *Duurzaam* verzekeren en *duurzaam* beleggen, dat is **ons werk**.

Achmea is ook een grote kantoororganisatie en een grote werkgever. Met onze kantoren willen wij het milieu zo weinig mogelijk belasten. We willen in 2012 CO₂-neutraal zijn en we behoren tot de beste werkgevers in Nederland. Dat is voor ons *duurzame* bedrijfsvoering, **ons bedrijf**, de tweede pijler van ons maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Daarnaast vinden we dat we ook een verantwoordelijkheid hebben voor de wereld om ons heen. Met onze micro-verzekeringsactiviteiten proberen we de allerarmsten in de wereld te helpen om zich op eigen kracht economisch te ontwikkelen. In Tamil Nadu in India, waar we al een paar jaar actief zijn, zien we dat dit werkt. Via de Eureko Achmea Foundation steunen we overal ter wereld – vooral kleine – projecten om zo een bijdrage te leveren aan een *duurzame verbetering* van de *economische* en/of de *sociale* leefomgeving van *groepen* hulpbehoevenden. Het tonen van onze maatschappelijke betrokkenheid in **onze wereld**, is de derde pijler.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is bij Achmea verankerd in de coöperatieve oorsprong. Het is een onlosmakelijk onderdeel van onze identiteit, waarover wij het afgelopen jaar veel gesproken hebben. In dit verslag kunt u lezen hoe we hier in 2009 invulling aan hebben gegeven en waar onze ambities voor 2010 en verder liggen.

Willem van Duin

Voorzitter Raad van Bestuur
Zeist, 2 april 2010

samenvatting

investeren in vertrouwen

Het jaar 2009 werd voor Achmea gekenmerkt door twee crises die elkaar versterkten: de kredietcrisis en de vertrouwenscrisis. Achmea doet er alles aan om deze twee crises tegelijkertijd te bestrijden. Enerzijds dient de financiële situatie van de organisatie op peil te worden gebracht, anderzijds willen we het vertrouwen dat onze stakeholders in ons hebben vergroten. In dit maatschappelijk jaarverslag gaan we hier uitgebreid op in.

De kredietcrisis en de vertrouwenscrisis vallen in een periode dat Achmea zich diepgaand herbezint op haar eigen identiteit. Met dit proces zijn we eind 2007 begonnen. In 2009 hebben we de interne discussie hierover afgerond met het formuleren van de nieuwe identiteit. Onze geherformuleerde identiteit brengt Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen meer op de voorgrond, net als onze coöperatieve wortels. De Vereniging Achmea, waarin een groot deel van onze aandeelhouders verenigd is, wordt zichtbaarder.

Onze identiteit: duurzaam en coöperatief

Het jaar 2009 was voor Achmea dus zeer turbulent, maar aan de andere kant blijft een aantal zaken onveranderd belangrijk voor het invullen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Over thema's als integriteit, zorgplicht en transparantie, solidariteit en preventie schreven wij al in eerdere jaarverslagen, en ook in 2009 hielden we deze duurzaamheidsaspecten steeds hoog in het vaandel, crisis of niet. Voor ons vormen deze aspecten de bril waardoor wij naar de wereld kijken. In onze strategische keuzes zullen we voortdurend deze aspecten meewegen. In 2009 formuleerden we voor Achmea als 'gewaagd doel' de 'meest vertrouwde verzekeraar van Europa' te worden. Dit sluit naadloos aan bij de voor ons meest relevante aspecten van MVO.

De opnieuw geformuleerde coöperatieve identiteit en de door ons gekozen duurzaamheidsaspecten vormen een stevig uitgangspunt voor het omgaan met actuele issues. De meest in het oog springende issues waarmee we in 2009 te maken hebben gekregen zijn zoals gezegd de kredietcrisis en de vertrouwenscrisis. Daarnaast werd 2009 gedomineerd door de kwesties rond Beleggingsverzekeringen, Efficiency in de zorg, Langer werken en Klimaat. In dit maatschappelijk jaarverslag laten we zien hoe we met deze issues zijn omgegaan.

We leggen verantwoording af voor onze werkwijze in alle rollen die Achmea heeft in de samenleving: als verzekeraar, als belegger, als werkgever, als kantorenorganisatie, en ook in groter verband als actor in de samenleving. Het MVO beleid van Achmea is naar deze rollen ingedeeld.

Ons werk: Achmea als verzekeraar

Als verzekeraar heeft Achmea in 2009 vele stappen genomen om de organisatie efficiënter en effectiever te maken. Hierdoor worden de kosten gedrukt en willen we onszelf niet alleen economisch versterken, maar er ook voor zorgen dat onze klanten zoveel mogelijk waar voor hun geld krijgen. Daarbij schuwen we ingrijpende veranderingen niet. Zo werken we met het intermediair aan kwaliteitsverbetering en worden verzekeringstussenpersonen voor pensioendienstverlening inmiddels niet langer betaald per afgesloten polis, maar alleen nog naar hun inspanningen. Ook voor andere producten gaan we deze werkwijze als standaard verder ontwikkelen. Hierdoor maken we onze werkwijze eerlijker en transparanter, waardoor we hopen dat het vertrouwen dat de klant in ons heeft zal toenemen.

Achmea heeft in 2009 een regeling getroffen voor klanten met beleggingsverzekeringen. We streefden hiervoor naar een overeenstemming met de Stichting Verliespolis en de Stichting Woekerpolisclaim, maar uiteindelijk hebben wij ervoor gekozen duidelijkheid naar onze klanten prioriteit te geven boven langdurige onderhandelingen. Wel heeft de regeling de

instemming van de Ombudsman Financiële Dienstverlening en is deze vergelijkbaar met eerder door de stichtingen getroffen regelingen met andere verzekeraars. De totaalsom van de tegemoetkoming bedraagt circa 315 miljoen euro. Zie paragraaf 3.2.

Door 'zorgpaden' aan te pakken in een pilot met een aantal ziekenhuizen heeft Achmea Zorg concrete stappen gezet in verdere efficiency in de zorg. De resultaten zijn zodanig dat het project in 2010 wordt uitgebreid. De marktwerking in de zorg wordt concreet gemaakt door verzekerden te belonen die voor de beste zorg kiezen. De beste zorg is uiteindelijk ook het goedkoopst. Nu geldt deze aanpak voor negen veel voorkomende behandelingen; dit aantal zal worden uitgebreid.

In 2009 startte het debat over langer werken. Dit raakt Achmea op verschillende manieren; als werkgever en met name ook als pensioenverzekeraar en beheerder voor pensioenfondsen. Het debat tussen de sociale partners ligt uiterst gevoelig. Achmea werkt achter de schermen mee aan het uitwerken en doorrekenen van plannen en het voorbereiden van eventuele veranderingen in overleg met de pensioenfondsbestuurders.

Vorig jaar berichtte Achmea al in het jaarverslag dat alle inspanningen om tot een 'klimaatpool' te komen, niet tot resultaat hadden geleid. Dit jaar is wel een Onderlinge Weerschade Verzekering opgericht die het voor agrariërs mogelijk maakt zich tegen een aantal klimaatgerelateerde risico's te verzekeren. De Onderlinge is een initiatief van LTO Nederland, Rabobank Nederland en Achmea.

Ons werk: Achmea als belegger

Als belegger leggen we in onze investeringen steeds meer nadruk op duurzaamheidsaspecten. Onze strategie van enhanced engagement wordt nu ook toegepast op beleggingen buiten de aandelenportefeuille. Daarnaast zijn we gestart met een portefeuille met 'positieve beleggingen', waaronder duurzame energie en microfinance in ontwikkelingslanden. We adviseren ook over duurzaamheid in beleggingen voor klanten, zoals pensioenfondsen en vermogende particulieren. Zie hoofdstuk 4.

Ons bedrijf: Achmea als werkgever

Achmea wil tot de beste en meest aantrekkelijke werkgevers van Nederland behoren. Alle doelen die we onszelf hiervoor hebben gesteld (onder andere voor tevredenheid, betrokkenheid, arbeidsmotivatie) hebben wij gehaald. Een aantal prijzen geeft aan, dat onze prestatie ook door anderen erkend wordt. Belangrijke pijlers die we op dit moment verder ontwikkelen zijn Achmea Werkconcept, voor meer tijd- en plaatsonafhankelijk werken, Levensfasebewust Diversiteitsbeleid en Vrouwen aan de Top. Daarnaast hebben we er mee te kampen, dat er door de organisatieveranderingen in de komende drie jaar ongeveer 2.500 arbeidsplaatsen komen te vervallen. We vangen dit zoveel mogelijk op door uitstroom van externen, het niet verlengen van

tijdelijke contracten en het niet invullen van vacatures. Voor herplaatsingskandidaten zoekt het Achmea Transfer Centrum passende functies binnen en buiten Achmea. Bij de 2.500 te vervallen arbeidsplaatsen zijn ook medewerkers van 57,5 jaar en ouder betrokken. In 2009 hebben we een hiervoor een flexpool ingericht de 'Zilverpool', die deze ervaren senioren kan detacheren tijdens de 'landingsfase' van hun loopbaan.

Ons bedrijf: Achmea als kantoororganisatie

In het milieubeleid in onze eigen organisatie krijgen energie en klimaat de meeste aandacht. We willen uiterlijk eind 2011 CO₂-neutraal zijn en hebben de Meerjarenaafsprak Energie-efficiency ondertekend. Voor acht locaties hebben we het doel om per jaar 2 procent energie te besparen. Ook met duurzaam bouwen dragen we hieraan bij. Door de crisis zijn sommige activiteiten doorgeschoven naar 2010. De lopende activiteiten, zoals onderhoud, worden wel zo duurzaam mogelijk uitgevoerd. Andere aspecten waaraan we werken zijn beperking van het papierverbruik en meer biologische producten in de restaurants. In het kader van het ketenmanagement worden in 2010 duurzaam inkopen en een nieuw model contractmanagement aangepakt.

Onze wereld: Achmea als betrokken organisatie

Achmea wil ook naast haar kernactiviteiten bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke problemen. De twee grootste activiteiten waarin we dat doen zijn microverzekeringen en de Eureko Achmea Foundation. In 2009 richtte Achmea een Kenniscentrum en een Servicecentrum Microverzekeringen op en is onder andere het werk met de DHAN foundation in India verder ontwikkeld. Dankzij het restrictieve uitgavenbeleid van de Foundation in 2008 konden er, ondanks de beperkte financiële middelen, toch projecten worden gefinancierd.

Kerncijfers

De belangrijkste kerncijfers van dit jaar geven aan dat de financiële situatie van Achmea ten opzichte van vorig jaar is verbeterd door onder andere het derisken van onze beleggingsportefeuille en het optimaliseren van onze systemen en processen.

Op pagina 74 staat het Assurance verslag van KPMG. Achterin het verslag zijn een begrippenlijst en een koppelingstabel voor de onderdelen van de GRI- en de Transparantiebenchmark opgenomen.

1 profiel

Achmea is een van de grootste financiële dienstverleners in Nederland. Achmea heeft klanten in zowel de collectieve als de particuliere markt. De wortels van Achmea, als coöperatief bedrijf, liggen in de agrarische sector en het midden- en kleinbedrijf. Ook nu nog heeft Achmea veel klanten via ‘collectieven’: netwerken en groepen waar de klanten deel van uitmaken, zoals hun bedrijf of hun branche- of koepelvereniging. Ook grote bedrijven en instellingen maken een belangrijk deel uit van het klan-tenbestand. Achmea biedt een breed pakket aan verzekeringen, bancaire- en hypothecaire producten en diensten. Achmea is actief op de markt van zorg-, schade-, pensioen- en levensverzekeringen. Ook beheert Achmea pensioenen en biedt arbo-, preventie- en re-integratiediensten.

Onze producten en diensten worden aangeboden onder verschillende merken via de daarbij behorende distributiekanalen. Deze merken zijn onder andere Avéro Achmea, Achmea Vitale, Agis, Centraal Beheer Achmea, FBTO, Interpolis en Zilveren Kruis Achmea.

Achmea maakt deel uit van Eureko, een niet-beursgenoteerde financiële dienstverlener met activiteiten in twaalf Europese landen. Verzekeren is de belangrijkste activiteit van Eureko. Achmea is het grootste onderdeel van Eureko en beslaat ruim 90 procent van de activiteiten van Eureko. Eureko heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen, die deze functies tevens vervullen voor Achmea.

Het hoofdkantoor van Eureko en Achmea is gevestigd in Zeist.

Eureko heeft twee grote – coöperatieve – aandeelhouders: Vereniging Achmea (ruim 52 procent) en Rabobank (ruim 37 procent). Eureko Tussenholding is eigenaar voor 5½ procent, terwijl de resterende 5 procent eigendom is van enkele Europese partners.

Vereniging Achmea is, als drager van de coöperatieve gedachte binnen ons bedrijf, de vereniging van de klanten van Achmea. Zij is ontstaan uit alle coöperaties, onderlingen en ziekenfondsen die de afgelopen decennia Achmea hebben gevormd. Zij waarborgt de continuïteit van Eureko en Achmea en biedt een platform voor collectieve belangenbehartiging van klantleden. Met Vereniging Achmea heeft Eureko en daarmee Achmea een unieke structuur.

Klantleden van Vereniging Achmea zijn alle bedrijven en individuele klanten met een leeftijd van ten minste 18 jaar, die een product of dienst afnemen van een van de bedrijven die deel uitmaken van Achmea. Vereniging Achmea ondersteunt maatschappelijke discussies en initiatieven. Zij is betrokken bij diverse maatschappelijke goede doelen en ondersteunt discussies in de samenleving via de diverse leden-, verzekerden- en adviesraden, maar ook op andere manieren. De Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS) ondersteunt onderzoek en projecten ter verbetering van de positie van slachtoffers. De uitkomsten van dit onderzoek zijn bij voorkeur direct inzetbaar en breed toepasbaar. Zie www.sass.nl.

2 maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea

In haar advies eind 2008 aan staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken over de verhouding tussen MVO en corporate governance, definieert de commissie-Burgmans MVO als “niets meer of minder dan ondernemen op een manier die fatsoenlijk en netjes is en als zodanig door de samenleving wordt ervaren”.

Zoals ook in ons vorige maatschappelijk jaarverslag is aangegeven, kan Achmea zich uitstekend vinden in deze toegankelijke, waardegedreven en stakeholdergerichte definitie. Het oordeel van de samenleving over wat fatsoenlijk en netjes zakendoen inhoudt, is dynamisch. Achmea zal dus voortdurend standpunten moeten bepalen en waar nodig herijken. Wat vandaag nog deugt, kan onze omgeving morgen ondeugdelijk vinden.

De samenleving verwacht van het bedrijfsleven, naast winstgevend opereren en maatschappelijk betrokken initiatieven, een steeds grotere verantwoordelijkheid met betrekking tot 'fatsoenlijk en netjes ondernemen'. Daarnaast worden ook steeds grotere bijdragen verwacht bij het oplossen van complexe maatschappelijke vraagstukken. Denk bijvoorbeeld aan het veranderende klimaat.

2.1 Identiteit

Achmea is ontstaan uit samenwerking. De oudste coöperatie in onze geschiedenis gaat terug naar het Friese plaatsje Achlum, waar in 1811 de risico's voor hooibrand aanleiding waren om de samenwerking te zoeken. In de rijke geschiedenis van ons bedrijf wemelt het van dit soort initiatieven, het is de oorsprong van onze diepe verankering in de samenleving. Het is die oorsprong die ook nu de basis is voor onze betrokkenheid bij de maatschappij.

Vanuit het coöperatief gedachtegoed stelt Achmea de klant centraal. Wij werken voor de klant die wij helpen zijn risico's te kennen en op basis daarvan producten te kiezen die hij begrijpt. Om dit zo goed mogelijk te doen, hebben we de ambitie geformuleerd om de meest vertrouwde verzekeraar te worden. Daar is veel voor nodig. Wij streven niet naar snelle, maar wel naar duurzame groei, gebaseerd op een langdurige relatie met onze klanten. Dat kan alleen als onze producten transparant, begrijpelijk en eerlijk geprijsd zijn. Tegelijkertijd moet de klant er op kunnen vertrouwen dat onze financiële kracht duurzaam is zodat wij, ook in de toekomst, onze verplichtingen kunnen nakomen. Vertrouwd betekent ook: luisteren naar de klant, vriendelijk en eerlijk zijn en efficiënte dienstverlening bieden.

Een van de gevolgen van de financiële crisis is dat het vertrouwen in financiële dienstverleners historisch laag is. De herbezinning van Achmea komt hier niet uit voort, maar de ontwikkelingen van de afgelopen anderhalf jaar sterken ons in de opvatting dat we de juiste weg zijn ingeslagen.

Onze merken scoren hoog in onderzoeken naar zaken als vertrouwen en service. Toch hebben ook wij in de ogen van onze klanten onvoldoende verschil gemaakt met andere financiële dienstverleners. Wij hebben een aantal kansen gemist om onze idealen daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Daar gaan we dus aan werken.

Onze ambitie: de meeste vertrouwde verzekeraar | Achmea is de afgelopen decennia ontstaan uit een aantal elkaar opvolgende, vooral coöperatieve fusies. De bedrijven waaruit Achmea is

opgebouwd, hebben bijna allemaal een coöperatieve dan wel een publiek/private achtergrond. Bedrijven dus die een sterke maatschappelijke betrokkenheid hebben en dicht bij de klant staan. Het afgelopen jaar is er bedrijfsbreed gewerkt aan het opnieuw identificeren van onze gemeenschappelijke waarden. Uit dit proces bleek dat het coöperatieve DNA breed gedragen wordt in het bedrijf en daarmee springlevend is. Op basis van deze achtergrond hebben we een unieke en onderscheidende positie in de markt, die we willen uitdragen naar de samenleving, naar onze stakeholders. Eind 2009 hebben we dit proces afgerond. Daarna zijn de eerste vervolgstappen gezet om onze ambitie waar te maken: Achmea wil de meest vertrouwde verzekeraar van Europa worden. Wij noemen dat ons gewaagd doel.

Wij zijn een gemeenschap van betrokken mensen waar de klant zich goed verzekerd weet. Vanuit een coöperatief gedachtegoed is onze groep klantgedreven en resultaatgericht. Dat is ons hoger doel. De reden van ons bestaan. Het betekent ook dat alle stakeholders voor ons belangrijk zijn, maar dat we de klant centraal stellen in ons handelen.

Daarnaast hebben we ook een ambitie geformuleerd die past bij dat coöperatieve gedachtegoed: we willen de meest vertrouwde verzekeraar worden. Dat is ons gewaagd doel. Het is aan onze klanten om te bepalen of wij die ambitie waarmaken. We werken aan deze doelen met onze kernkwaliteiten: vakmanschap, verbeteren en verbinden. Met onze kernwaarden inleven, vernieuwen en waarmaken, laten we zien wie we zijn en waar we voor staan.

Achmea wil op MVO-gebied voorop lopen en een voorbeeldfunctie vervullen die past bij onze marktpositie en onze ambitie.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor Achmea geen beleid dat we 'erbij' willen doen. De maatschappelijke verankering van Achmea ligt besloten in de coöperatieve oorsprong. Het is een onlosmakelijk onderdeel van onze identiteit. Daarom moet MVO voor ons onlosmakelijk verbonden zijn met de kernactiviteiten in de divisies en bedrijfsonderdelen. MVO is een onderdeel van onze ambities, onze kernwaarden en onze kernkwaliteiten en is daarmee mede richtinggevend voor onze strategische keuzes. In paragraaf 2.3 lichten we dit toe.

Daarnaast onderkennen wij MVO-aspecten die van toepassing zijn op ons zakelijk en maatschappelijk betrokken handelen. Iedere industrie heeft zijn eigen uitdagingen op het gebied van MVO en duurzaamheid. Achmea baseert zijn duurzaamheidsbeleid op de belangrijkste aspecten die voor de financiële dienstverleners van toepassing zijn, zoals integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie. Achmea staat middenin de samenleving. Onze stakeholders willen overal van onderwerpen weten hoe wij daar tegenover staan en hoe we dat vertalen in onze dienstverlening en in de ketens waarin wij opereren. In paragraaf 2.2 worden deze elementen in hun onderlinge samenhang toegelicht.

De maatschappelijke issues die vanuit de samenleving op ons af komen, zijn een ankerpunt voor ons MVO-beleid. Een toelichting op de maatschappelijke issues van 2009 wordt

gegeven in paragraaf 2.4. MVO is verweven met ons werk van alledag en daarmee onlosmakelijk verbonden met de kernactiviteiten in de divisies en bedrijfsonderdelen. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 geven we een aantal illustratieve voorbeelden van de manier waarop wij dat doen.

2.2 Aspecten van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij Achmea

De voor onze sector relevante MVO-aspecten zijn leidend voor de manier waarop Achmea inhoud geeft aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze aspecten spelen een belangrijke rol in de manier waarop wij ons beleid van het afgelopen jaar in dit verslag toelichten. Voor Achmea zijn deze relevante aspecten: integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie.

Integriteit | Wij willen de meest vertrouwde verzekeraar zijn. Dat is onze ambitie voor de toekomst. Wij willen graag dat onze klanten ons hun vertrouwen schenken, dat wij hun vertrouwen verdienen. Integriteit speelt hierbij een essentiële rol: alleen als wij integer zijn en de klant dit herkent, maken we een goede kans diens vertrouwen te winnen. Vertrouwen en integriteit liggen dus in elkaars verlengde.

Wij streven ernaar altijd integer te zijn in onze contacten met onze klanten, onze partners en onze medewerkers en daarmee hun vertrouwen waard te zijn. Dát waarmaken is één van onze grootste uitdagingen. Gedrag kan worden aangeleerd of opgedragen, maar integriteit is een innerlijke waarde. Integriteit komt uit jezelf en moet daarom in het DNA van de onderneming en haar medewerkers zitten. Wij proberen dat zoveel mogelijk te stimuleren en te ondersteunen bij onze medewerkers met behulp van specifieke programma's. Zo hebben we vorig jaar instrumenten en procedures ontwikkeld om het bewustzijn

over het belang van integriteit te vergroten. Zie hiervoor paragraaf 8.2. Met dit beleid willen wij het vertrouwen van onze stakeholders verdienen en —in sommige gevallen— terugwinnen.

Wanneer wij tevreden zijn? Als vertrouwen voor onze stakeholders niet langer een onderwerp van gesprek is omdat het als vanzelfsprekend en onlosmakelijk verbonden is met de naam van ons bedrijf.

Zorgplicht en transparantie | Zorgplicht en transparantie zijn aspecten waar de laatste jaren in toenemende mate aandacht voor is in onze branche. Zorgplicht en transparantie staan hoog op 'de agenda' van politiek en samenleving en dus ook op die van ons.

Met betrekking tot Zorgplicht en Transparantie ontbreekt het bij de financiële dienstverleners niet aan wettelijke kaders en eisen. In de Gedragscode Verzekeraars uit 2002 is transparantie gedefinieerd als één van de vijf basiswaarden. Transparantie en Zorgplicht ontmoeten elkaar in de wet- en regelgeving die zich de afgelopen jaren stormachtig heeft ontwikkeld. Als financiële instelling is Achmea verplicht om zorgplicht uit te oefenen tegenover haar klanten. Het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft is de belangrijkste. Bepalingen in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft), die op gedrag en werkwijze van de aanbieder van financiële diensten betrekking hebben, worden hierin uitgewerkt. Uiteraard doet Achmea al het noodzakelijke om compliant te zijn aan de gestelde kaders vanuit de wetgeving, codes en andere akkoorden. Dat is voor ons onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering.

Hoe uitgebreid de wettelijke gedragskaders ook zijn, Achmea wil ook aan zijn eigen waarden en normen voldoen. Dat kan soms verder gaan dan de wettelijke gedragskaders. Wij willen dat onze producten transparant en begrijpelijk zijn voor

Achmea ontzorgt



onze klanten. Daar willen wij de komende jaren in ieder geval hard aan werken. Het eerder genoemde normenkader voor al onze producten is hiervan een voorbeeld. Invulling geven aan zorgplicht betekent dat we de behoeften van de klant kennen en de vraag moeten stellen of onze producten passend zijn en blijven. De levenssituatie en omstandigheden van de klant zijn immers aan verandering onderhevig. Transparantie is alleen effectief als de verstrekte informatie voor alle klanten begrijpelijk is. Dus voorspelbare, consistente producten die leveren wat de klant ervan verwacht.

Ook in de distributie is zorgplicht elementair, daarom stellen we strikte eisen aan onze intermediairs; zie paragraaf 3.1, 'Avéro Achmea brengt meer transparantie in de beloningsregeling van de intermediair'.

Solidariteit | Eén van de definities van verzekeren luidt: "verzekeren is het organiseren van solidariteit." Solidariteit kent verschillende verschijningsvormen. Zoals rijken die solidair zijn met armen, gezonden met zieken en jongeren met ouderen, of de sterkeren die opkomen voor de zwakkeren door ook hun risico te dragen.

Solidariteit staat onder druk. De toenemende individualisering van de burger/consument raakt het acceptatie- en tarifieringsbeleid van verzekeraars in de kern van hun vak. Wie binnen een bepaalde groep een relatief gunstig risicoprofiel heeft, wenst in de regel een lagere premie dan de standaardpremie voor de bewuste groep. Voor degene met het relatief ongunstige risicoprofiel zal de premie dan stijgen. Als deze afwegingen op individueel niveau steeds vaker worden gefaciliteerd door risicodifferentiatie en daarmee ook van premiedifferentiatie, staat het solidariteitsaspect van verzekeren onder druk

Het past niet bij onze identiteit om voorop te lopen in het hanteren van tariefstructuren die de-solidariserend werken. Daarom werkt Achmea, in de beste coöperatieve traditie, juist actief mee aan het behoud van solidariteit. Om daarmee economische continuïteit en duurzaamheid te waarborgen.

De kern van verzekeren zien wij in de meest elementaire vorm terug in microverzekeren: het beschermen van het economisch bestaan van de armsten in ontwikkelingslanden. Verzekeren van gewas en vee maakt het verschil tussen wel of niet overleven in geval van een mislukte oogst of ander overkomend onheil. Wij vinden het belangrijk om onze kennis over 'verzekeren in de kern' te delen met kansarmen ver weg. En om hen zodoende in hun economische ontwikkeling te steunen. Zie paragraaf 7.1.

Toch plaatst het solidariteitsbegrip ons in ons dagelijks werk voor dilemma's. Kunnen wij volledig vasthouden aan onze solidariteitsvisie op verzekeren? Of moeten we voor bepaalde risico's extra premie vragen, of deze risico's zelfs uitsluiten? Wij willen graag weten wat er in de samenleving speelt. We waren ook benieuwd naar hoe de Nederlandse bevolking over

dit onderwerp denkt. Daarom hebben wij zowel klein- als grootschalig onderzoek gedaan onder de Nederlandse bevolking naar 'solidariteit'; zie paragraaf 7.4, 'Waar zijn we mee bezig'. Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste Nederlanders vinden dat de samenleving meer moet worden doordrongen van de bestaansredenen van allerlei solidaire arrangementen in onze samenleving. Het is voor ons een uitdaging om de functie van solidariteit als essentie van (coöperatief) verzekeren uit te dragen.

In situaties waarbij de consument via zijn gedrag het risico kan beïnvloeden, kan goed gedrag worden beloond met een lagere premie. Bijvoorbeeld voorzichtig rijgedrag en inbraakpreventie. Bij autoverzekeringen en woonverzekeringen vindt deze premiedifferentiatie soms plaats. Ons nieuwste verzekeringsinitiatief Inshared beloont zijn risicomijdende klanten op individueel niveau met een lagere premie. Ook dat is, anders dan in traditionele zin, een vorm van solidariteit in onze huidige, snel veranderende samenleving.

Toenemende individualisering veroorzaakt een verschuiving van risicodeling, en daarmee het gezamenlijk creëren van economische ontwikkeling, naar het individueel afdekken van eigen risico's tegen de laagste prijs. We moeten ons in het kader van het solidariteitsprincipe altijd de vraag stellen 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. Wij denken dat een dergelijke koers uiteindelijk het welvaartsniveau van alle groepen schaadt.

Preventie | Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor de dagelijkse praktijk van het verzekeringsvak waarin preventie een belangrijke plaats inneemt. Juist om de solidariteitsgedachte van verzekeren duurzaam overeind te houden, is het van belang om op een bewuste manier om te gaan met het beheersbaar houden van risico's daar waar dat mogelijk en wenselijk is.

Wij doen er alles aan om onze klanten te helpen als zij schade hebben geleden, bijvoorbeeld door brand. Liever helpen we onze klanten te voorkomen dat ze een dergelijke ingrijpende gebeurtenis mee moeten maken. Het bewust leren omgaan met het beïnvloeden van risico's is ook een manier van ontzorgen. Deugdelijk hang- en sluitwerk verminderen de kans op inbraakschade en brandmelders reduceren de kans op brandschade. Achmea onderneemt tal van acties om schade te voorkomen. In ons verslag over 2008 zijn wij uitgebreid daarop ingegaan. In 2009 hebben wij die acties een vervolg gegeven. Voor de klant betekent dit dat wij gevraagd en soms ook ongevraagd advies geven over het beheersbaar maken en houden van zijn risico's.

Het beheersbaar maken van risico's is een belangrijk onderdeel van ons kernproces. Onze functie in het maatschappelijke en economische verkeer brengt met zich mee dat we die risico's ook beheersen voor onze totale financiële bedrijfsvoering. Zie

¹ Zie ook het Jaarverslag van de Eureko Achmea Foundation voor meer informatie over de activiteiten in 2009

<http://www.annualreport2009.eureko.com>, downloads, Risk Management.

Een ander belangrijk aspect aan preventie is het buiten de deur houden van kwaadwillende verzekerden, respectievelijk het opsporen van onterecht ingediende schadeclaims. Fraudebestrijding is belangrijk omdat we niet willen dat onze welwillende klanten gedupeerd worden door stijgende premies als gevolg van fraude.

2.3 Operationeel maken van MVO-aspecten in dienst van onze ambitie

We hebben aangegeven dat onze ambitie de meest vertrouwde verzekeraar te worden verschillende aspecten kent. Wij hebben deze aspecten via drie pijlers in ons handelen verder vormgegeven:

- Als verzekeraar en institutionele belegger (ons werk)
- Als kantoororganisatie en werkgever (ons bedrijf)
- Als actor in de samenleving (onze wereld).

Dit maatschappelijk jaarverslag is opgebouwd op basis van deze pijlers.

Ons werk: duurzaam verzekeren en beleggen | Netjes en fatsoenlijk zaken doen. Hierbij spelen vragen als: Staat in al onze producten het belang van onze klanten echt centraal? Met wie willen we graag zaken doen en met wie niet? Hoe gaan we om met de middelen die onze klanten aan ons hebben toevertrouwd? Hoe transparant leggen wij hierover verantwoording af?

Deze vragen zijn (ook) van toepassing op de twee primaire kernprocessen van Achmea: verzekeren en beleggen. Deze twee vallen binnen Achmea samen onder de noemer “Ons Werk”. Onder “verzekeren” vallen in dit verband ook allerlei activiteiten die met verzekeren in verband staan. Zoals het servicen van pensioenfondsen en het bieden van sociale zekerheid.

Duurzaam verzekeren | Het kernproces verzekeren omvat als belangrijkste deelprocessen productbeleid, advisering/verkoop, underwriting/risk management, schadebehandeling, uitkeringen en de daarbij behorende dienstverlening. Bij de integratie van MVO in deze deelprocessen komen voornamelijk de typische MVO-aspecten integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie aan de orde. De niet eenvoudige opgave bestaat eruit deze MVO-aspecten structureel in de deelprocessen te verankeren.

Duurzaam beleggen | Voor een institutionele belegger zoals Achmea gaat wellicht de meeste invloed op duurzaamheid uit van de beleggingsstrategie.

Institutionele beleggers, zoals Achmea, kunnen een belangrijke rol spelen bij de verduurzaming van de samenleving. Met onze beleggingsportefeuille hebben we de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het beleid van de bedrijven waarin wij investeren. Onderwerpen zoals mensenrechten, biodiversiteit en

milieubelasting spelen slechts beperkt in onze eigen dagelijkse bedrijfsvoering, maar mogelijk wel in onze financiële keten, bij de bedrijven waarin we investeren. In ons beleggingsbeleid houden wij uitdrukkelijk rekening met die verantwoordelijkheid. Zie hiervoor hoofdstuk 4.

Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering | Duurzame bedrijfsvoering valt binnen Achmea uiteen in twee deelgebieden: werkgeverschap en verduurzaming van de interne bedrijfsvoering.

Typische MVO-onderwerpen met betrekking tot het werkgeverschap zijn: het nieuwe werken, diversiteitbeleid, de re-integratie van zieke medewerkers en de carrièremogelijkheden voor vrouwen. Maar ook de mate waarin de werkgever in zijn arbeidsvoorwaarden vrijwilligerswerk en mantelzorg faciliteert, vallen hieronder. Zie hoofdstuk 5.

MVO in de interne bedrijfsvoering gaat over verduurzaming van facilitaire zaken zoals energieverbruik, mobiliteit, afvalverwijdering, papiergebruik, watergebruik, kantoor(ver) bouw en niet in de laatste plaats de inkoop van kantoor-materialen en dergelijke. Deze verduurzaming ligt voor een groot deel ook buiten Achmea. Het beïnvloeden van de leveranciersketen en het bewust inkopen van duurzame producten (denk aan groene stroom) spelen hier dan ook een belangrijke rol. Zie verder hoofdstuk 6.

Onze wereld: maatschappelijk betrokken ondernemen | Onder maatschappelijk betrokken ondernemen verstaan we die activiteiten van Achmea die niet direct gericht zijn op financieel rendement, maar voornamelijk op het ondersteunen van de zwakkeren in de samenleving. We willen bijdragen aan het verbeteren van die samenleving. In Nederland, maar ook daarbuiten. Dit doen we op verschillende manieren (ook) samen met onze medewerkers. In het kader van onze maatschappelijke betrokkenheid ondersteunen we met micro-verzekeringsactiviteiten economische ontwikkeling van de allerarmsten in de derde wereld. Via de Eureko Achmea Foundation worden initiatieven ondersteund die bijdragen aan een duurzame verbetering van de economische en/of de sociale leefomgeving van groepen hulpbehoevenden in de samenleving, zowel in als buiten Nederland.

Ook het coördineren van vrijwilligerswerk en de sponsoring van maatschappelijke initiatieven vallen onder de noemer maatschappelijk betrokken ondernemen. Zie hoofdstuk 7.

Ketenverantwoordelijkheid | Achmea vervult rollen in verschillende ketens. Als verzekeraar, dienstverlener, institutionele belegger, kantoororganisatie en actor in de maatschappij nemen we deel aan een of meer ketens en oefenen we op verschillende manieren invloed uit. Aan toeleveranciers voor onze kantoororganisatie kunnen wij bijvoorbeeld concrete eisen stellen om de keten te verduurzamen. Ook als institutionele belegger maken wij duurzame keuzes met betrekking tot de fondsen waarin wij beleggen. Wij opereren ook in vele ketens als samenwerkingspartner. In deze rol is onze invloed soms minder direct, maar ook hier leveren wij een belangrijke bijdrage

Leeswijzer

Ons werk (h3 & h4)

Duurzaam Verzekeren

Productbeleid
Advisering/Verkoop
Underwriting/Risk Management
Schadebehandeling
Uitkeringen
Dienstverlening

Duurzaam beleggen

Ons bedrijf (h5 & h6)

Duurzame bedrijfsvoering

Werkgeverschap
Mobiliteitsbeleid
Energiehuishouding
Bedrijfsinterne Milieuzorg

Onze wereld (h7)

Maatschappelijk betrokken ondernemen

Eureko/Achmea Foundation
Microverzekeren
Sponsoring

aan duurzame oplossingen, bijvoorbeeld op het gebied van arbodienstverlening.

Ten slotte zijn wij actief in enkele ketens die wettelijk zo zijn bepaald. Een voorbeeld daarvan zijn de zorgkantoren, vanwege onze zorgverzekeringsactiviteiten.

Achmea vindt het belangrijk om aan verduurzaming te werken in de ketens waarvan wij deel uitmaken. Daarom is er met vele partijen intensief contact en een nauwe samenwerking. Dit komt in de verschillende hoofdstukken van dit verslag verder tot uiting.

Dialogo met onze stakeholders | Achmea heeft vier primaire stakeholdergroepen waarmee wij direct verbonden zijn. Dit zijn onze klanten, onze medewerkers, onze distributiepartners en onze aandeelhouders. Daarnaast beschouwen wij de maatschappij als vijfde belanghebbende. Wij zijn op vele manieren vervlochten met partijen in de samenleving. Ook de Commissie Ethiek speelt hierbij een belangrijke rol. Die bepaalt mede—met een onafhankelijke inbreng van buiten—hoe wij ons opstellen. Met deze stakeholders werkt Achmea samen en wordt besproken hoe het best met maatschappelijke kwesties kan worden omgegaan. In dit verslag komt dit op vele plaatsen tot uiting.

2.4 De onderwerpen van 2009

Mede als gevolg van de crisis in de financiële markten heeft de sector in 2009 volop in de publieke belangstelling gestaan. Het vertrouwen dat de samenleving stelt in banken en verzekeraars beleeft een historisch dieptepunt. Ingewikkelde financiële producten, te grote risico's, faillissementen, miljarden overheidssteun: het zijn de ingrediënten die hebben bijgedragen aan de vertrouwenscrisis waar de sector – en dus ook Achmea – mee te maken heeft.

We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen op de voet. Uiteraard zoeken we hierover het contact met de stakeholders: wij mengen ons in debatten, voeren

gesprekken met de politiek, belangenorganisaties, klanten, medewerkers en andere belanghebbenden.

Maar we maken ook gebruik van andere kanalen, zoals de media en (wetenschappelijk) onderzoek. We onderscheiden maatschappelijke trends en issues die voor Achmea van belang zijn.

Trends reflecteren de richting waarin de maatschappij zich ontwikkelt. Het gaat daarbij dus om de lange termijn en om kwesties die meerjarig actueel zijn.

Issues zijn kwesties die op kortere termijn spelen en die vaak het nieuws halen omdat er een directe aanleiding voor is, bijvoorbeeld omdat belangenorganisaties en politici ze agenderen. Issues kunnen langere tijd dominant zijn in de media. Soms zijn issues de uiting van een trend. Ze kunnen ook opzichzelfstaande incidenten of hypes zijn.

Door de brede maatschappelijke rol die Achmea vervult, zijn veel maatschappelijke trends en issues voor ons van belang.

Trends die voor Achmea relevant zijn, zijn bijvoorbeeld de veranderende arbeidsverhoudingen, veranderende arbeidsparticipatie, efficiëntie in en toegang tot de gezondheidszorg, betaalbaarheid van ons pensioenstelsel en de effecten van de vergrijzing op onze samenleving.

In dit maatschappelijk jaarverslag kijken we voornamelijk naar de issues die in 2009 belangrijk waren. De belangrijkste issues in dit jaarverslag zijn uitingen van lange termijn trends. Op basis van media-analyse en de gesprekken met onze stakeholders hebben wij vijf issues benoemd, die Achmea in 2009 het meest geraakt hebben.

De kredietcrisis / vertrouwenscrisis | De kredietcrisis drong in 2008 in zijn volle omvang door tot de wereld en beheerste ook 2009. De financiële sector kwam als gevolg van deze ontwikkelingen en het daaraan ten grondslag liggende gedrag in een vertrouwenscrisis terecht. Dat wordt alom erkend.

Achmea definieerde vertrouwen daarom in 2009 als een sleutelbegrip. Niet alleen moet het vertrouwen in de sector

terug, maar Achmea heeft de ambitie om de meest vertrouwde verzekeraar te worden. Om deze ambitie te kunnen waarmaken, hebben we initiatieven gestart waarbij we alle aspecten van ons bedrijf onder de loep nemen.

Hierbij is het belangrijk om de balans te vinden tussen het financiële herstel van ons bedrijf en het realiseren van een rendement dat door de samenleving als redelijk wordt ervaren.

Het vinden van deze balans is voor ons geen nieuw fenomeen, maar wel een actueel issue dat wij in onze uitgangspunten voor onze producten gaan adresseren. De waarde voor de klant tegen een faire prijs moet centraal staan. Dat sluit naadloos aan bij de ambities zoals we die in de Achmea-identiteit hebben beschreven.

De meest relevante voorbeelden van deze koers in 2009, zoals het beloningsbeleid en aandacht voor onze distributiekkanalen, zullen we in hoofdstuk 3 nader uitlichten.

Beleggingsverzekeringen | Onder de titel 'woekerpolissen' zijn ook in 2009 de beleggingsverzekeringen veelvuldig onderwerp

van nieuws en maatschappelijk debat geweest.

De zogeheten 'woekerpolisaffaire' kleeft op een negatieve manier aan onze sector en heeft daarmee veel schade toegebracht aan het vertrouwen in verzekeraars. De kwestie heeft in onze branche veel losgemaakt en is daarmee een belangrijk ijkpunt voor het denken over onze producten en de daarbij behorende transparantie.

In de maatschappelijke discussie over beleggingsverzekeringen neemt Achmea, zoals ook al aangegeven in het jaarverslag over 2008, zijn verantwoordelijkheid. Zij heeft zich ook gecommitteerd aan een tegemoetkoming in de kosten van beleggingsverzekeringen. Hier hebben we in 2009 verder invulling aan gegeven.

Zo hebben wij, nu omkijkend naar de beginjaren '90 toen deze polissen onder invloed van het goede beursklimaat populair werden, ons toen onvoldoende de kwetsbaarheid ervan gerealiseerd. De beoogde waarde van de uitkering kon slechts

Stakeholders

Onze belangrijkste belanghebbenden zijn onze klanten. De belangrijkste stakeholders van Achmea zijn dan ook vertegenwoordigingen van belangrijke klantengroepen in de Vereniging Achmea, de Ledenraad en de verschillende Adviesraden voor Pensioenen, Sociale Zekerheid, Zorg en Agro.

In de maatschappij in brede zin werken we met vele uiteenlopende groepen stakeholders in de politiek, koepelorganisaties, niet-gouvernementele organisaties, de wetenschap en leveranciers.

Achmea Corporate Relations is speciaal ingericht op het voeren van gesprekken met grote belanghebbenden van Achmea om voortdurend te horen wat hen bezighoudt en om zo ons klantbeleid daarop te kunnen afstemmen. Tweemaal per jaar voeren wij beleidsmatig overleg met deze relaties, waarbij standaard gesproken wordt over de betreffende organisatie, de sector waarbinnen de organisatie valt en de ontwikkelingen binnen Achmea.

Enkele belangrijke partijen noemen we hier.

Koepelorganisaties: Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, BoaBorea, de Nederlandse Vereniging van Banken, de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen, stichting Ondernemingspensioenfondsen en de Unie van beroepspensioenfondsen.

Leveranciers: Investeerdere, leveranciers van zorg, dienstverleners in de sociale zekerheid, schadeherstelbedrijven en herverzekeraars.

NGO's: Wereldnatuurfonds, Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)

Sociale Partners: VNO-NCW, MKB Nederland, LTO, FNV, CNV, De Unie/BBV, LAD

Politiek: Politieke partijen, ministeries

Wetenschap: Universiteiten en andere kennisinstituten, Netspar

Toezichthouders: De Nederlandse Bank NV, Autoriteit Financiële Markten.

onder de toen geldende, zeer gunstige beurscondities worden gerealiseerd. Toen later echter het beursklimaat verslechterde, en daarmee de polisopbrengst, kwamen de provisie-, transactie- en beleggingskosten bij de verzekerden negatief in het vizier. Achteraf gezien hadden wij ons de genoemde kwetsbaarheid scherper moeten realiseren en de klant daarop (meer, nadrukkelijker) moeten wijzen. Wijsheid achteraf levert altijd weinig op. Behalve voor ons de les dat zorgplicht tegenover de klant betekent dat we ons in hem verplaatsen. Zodat we er voortdurend alert op zijn dat onze producten voor hem volkomen transparant en begrijpelijk zijn.

Achmea heeft op 26 mei 2009 een regeling bekendgemaakt voor zijn klanten met een beleggingsverzekering, zie hiervoor paragraaf 3.2.

Efficiency in de zorg | Efficiency in de zorg is al geruime tijd een maatschappelijk aandachtspunt. Het onderwerp heeft een grote impact op de bedrijfsvoering van de Divisie Zorg. Voor Achmea als grootste zorgverzekeraar is dit issue zo wezenlijk dat we er ook in dit maatschappelijk jaarverslag apart op terugkomen.

Met betrekking tot de zorg staan we in Nederland voor een flinke opgave: enerzijds lopen de kosten in de zorg snel op door de vergrijzing, stijging van het aantal chronisch zieken en steeds verdergaande technologie en anderzijds worden we geconfronteerd met een krappere arbeidsmarkt. Tel daarbij op de zware economische crisis en het is onvermijdelijk dat we als maatschappij ook moeten kijken waar het in de zorg-sector efficiënter kan. Dat betekent ook keuzes maken. Om dat te realiseren, streeft Achmea naar kwaliteitsverbetering, doelmatiger werken en innovatieve ontwikkelingen die tijd en geld besparen. Innovatie in de zorg en een goede organisatie van de zorg zijn noodzakelijk om in de toekomst de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg te kunnen waarborgen. Insteek van Achmea is dat, door kwaliteit te verhogen, de kosten kunnen worden verlaagd zonder dat dit ten koste gaat van de toegankelijkheid. De besparingen die we in de zorgkosten realiseren kunnen we dan doorberekenen aan onze klanten.

Deze benadering wordt bovendien ondersteund door onderzoek waaruit blijkt dat de beste behandeling meestal ook de goedkoopste is. Het aantal complicaties is lager, patiënten liggen minder lang in het ziekenhuis en ze hoeven minder vaak terug te komen voor een her-operatie. De medewerkers van een ziekenhuis waar jaarlijks tweehonderd keer een zware operatie wordt uitgevoerd, hebben immers meer ervaring dan in ziekenhuizen waar deze ingreep slechts twintig keer per jaar wordt verricht. Daarom verwijzen wij onze klanten graag naar ziekenhuizen waar de beste zorg wordt geleverd. Dat scheelt onnodige behandelingen én geld.

Voorbeelden van het verbeteren van de efficiency in de zorg zijn de tele-zorgoplossingen waarvoor Achmea in het najaar van

2009 een langdurige samenwerkingsovereenkomst heeft getekend met Philips en het project LEAN dat Achmea samen met twee ziekenhuizen heeft gedaan. Zie meer hierover in paragraaf 3.3.

Langer werken | De effecten van de vergrijzing op onze economie komen steeds dichterbij. Het is een ontwikkeling die Achmea raakt op bijna alle terreinen waarop we actief zijn: pensioenbeheer, pensioenverzekeren, werkgeverschap, arbo-dienstverlening, sociale- en zorgverzekeringen. De trend van de afgelopen dertig jaar waarbij mensen vaak al voor het bereiken van de zestigjarige leeftijd het arbeidsproces verlaten, moet doorbroken worden. Een bijeffect van de vele vroegpensioenregelingen is dat er een cultuur is ontstaan die het voor werknemers boven de veertig al moeilijk maakt zich op de arbeidsmarkt te bewegen. Door deze cultuur is op termijn de betaalbaarheid van pensioenen, zorg en sociale zekerheid in het geding.

De door het kabinet voorgestelde verhoging van de AOW-leeftijd van 65 naar 67 jaar heeft het sociaal-economisch debat in 2009 maandenlang gedomineerd. De voorgestelde verhoging van de pensioenleeftijd heeft het denken over langer doorwerken bij werkgevers en werknemers een enorme impuls gegeven. Vanuit ons werkgeverschap zijn we ons aan het bezinnen op duurzaam doorwerken. Welke acties moeten genomen worden, bijvoorbeeld ten aanzien van scholing, inrichting werkplek en promotiebeleid?

Vanuit het werkgeversperspectief is langer doorwerken benoemd als studieafpraak voor de nieuwe cao (vanaf 1 juni 2010) in de Achmea-cao 2009-2010. Ook hebben wij met de zogeheten 'Zilverpool' een eerste stap gezet. Zie hiervoor paragraaf 5.3, 'Zilverpool'.

In onze rol van verzekeraar denkt Achmea mee met werkgevers en werknemers over oplossingen om dit beleid op de werkplek te kunnen implementeren. Voor ons ligt er de uitdaging om nieuwe concepten te ontwikkelen voor pensioen, gezondheid op de werkplek, inkomensverzekeringen et cetera. De dialoog met de relevante stakeholders is al begonnen in 2009 en zal de komende jaren worden geïntensiveerd.

Klimaat | Klimaat is al jaren een van de meest besproken thema's wereldwijd vanwege de grote invloed die klimaatverandering zal hebben op de ecologie en economie. Aandacht voor klimaat en duurzaamheid is een lange termijn onderwerp dat we in dit jaarverslag adresseren omdat juist in 2009 – mede vanwege de Kopenhagen-top – er veel aandacht voor was.

Achmea wil zijn bijdrage blijven leveren aan de beperking van de klimaatverandering en de gevolgen hiervan. Dat doen we via onze beleggingen, via onze organisatie en via onze producten, zowel in Nederland als in ontwikkelingslanden (micro-verzekeren).

In de aanpak van klimaatverandering onderscheiden wij, vanuit verzekeringsoptiek, de volgende drie groepen maatregelen:

- Acties gericht op het voorkómen van klimaatgerelateerde schade door het beperken van de uitstoot van CO₂ ('mitigatie'),

- Acties gericht op het verminderen van klimaatgerelateerde schade door het nemen van maatregelen die schade beperken ('adaptatie'),
- Het verzekeraarbaar maken van klimaatrisico's

Onze CEO Willem van Duin heeft in juli 2009 het Kyoto statement van de Geneva Association mede ondertekend. De Geneva Association is een internationale denktank voor verzekering- en risicomanagementvraagstukken. De denktank bestaat uit tachtig CEO's van de belangrijkste verzekeringsmaatschappijen wereldwijd.

In december heeft Willem van Duin de oproep aan premier Balkenende mede ondertekend om krachtige maatregelen te nemen die de CO₂-uitstoot effectief aanpakken. Een coalitie van 23 CEO's van topbedrijven en oud-politici deed deze oproep en formuleerde actiepunten waarmee Nederland alsnog de klimaatdoelen voor 2020 kan halen.

In de hoofdstukken 3, 4 en 6 lichten we de belangrijkste initiatieven op klimaatgebied verder toe. Zoals de Onderlinge Weerschade Verzekering en het Klimaatneutraal-traject dat door Achmea is ingezet.

2.5 De volgende stap

In 2009 is een aantal initiatieven genomen om de geformuleerde ambities te realiseren.

Onze producten moeten voldoen aan de eisen die we vanuit onze identiteit hebben geformuleerd. Eind 2009 is besloten tot de ontwikkeling van een normenkader dat we als een meetlat langs al onze producten gaan leggen. Onderdelen van dit normenkader zijn bijvoorbeeld maatschappelijke thema's en bestandheid tegen de economische situatie. In de loop van 2010 willen we dit gerealiseerd hebben en bedrijfsbreed gaan uitrollen. Onze ambitie om de meest vertrouwde verzekeraar te zijn, zal leidend zijn in onze strategische keuzes. Om die keuze goed te kunnen maken, zullen we meer dan ooit de dialoog met al onze stakeholders organiseren. Ook op die manier geven we invulling aan onze kernwaarde 'inleven'. Op zoek naar nieuwe wegen voor oplossingen waar de samenleving om vraagt. Daarmee geven we invulling aan vernieuwen en waarmaken. Dat is voor ons maatschappelijk verantwoord ondernemen.

ons

werk

3 ons werk: duurzaam verzekeren

In dit hoofdstuk geven we weer hoe we in onze verzekeringen te maken hebben en omgaan met de vijf geselecteerde issues:

- Kredietcrisis/vertrouwenscrisis,
- Beleggingsverzekeringen,
- Efficiency in de zorg / ketenmanagement,
- Langer doorwerken/AOW,
- Klimaat.

Deze vijf issues zijn in hoofdstuk 2 uitgebreid behandeld. In de volgende paragrafen laten we zien hoe deze issues in de praktijk bij de divisies en bedrijfsonderdelen opgepakt zijn. Daarnaast gaan we in op preventie, dat we als belangrijk duurzaamheidsaspect niet onvermeld willen laten.

3.1 De kredietcrisis / vertrouwenscrisis

Naast de kredietcrisis is de verzekeringsbranche in 2008 in volle hevigheid in een vertrouwenscrisis terechtgekomen. Het jaar 2009 stond voor Achmea dan ook in het teken van deze twee onderwerpen: het omgaan met de kredietcrisis en het herstel van het vertrouwen.

Enerzijds willen we het vertrouwen herstellen. Onder meer door te investeren in overleg en afstemming met onze stakeholders en door zo goed mogelijk in te spelen op wensen en behoeften in de samenleving. We vergroten de transparantie in de beloningen van intermediairs en wijzen ze op de wettelijke zorgplicht. Anderzijds werken we aan het financiële herstel van ons bedrijf. Dat doen we bijvoorbeeld door efficiënter te gaan werken, productrationalisatie en het op de markt brengen van aantrekkelijker propositities. Beide onderwerpen moeten elkaar versterken en verbeteren.

Ook het eerder genoemde normenkader waarop wij bestaande en nieuwe producten gaan beoordelen, is erop gericht om het vertrouwen in ons te herstellen en te versterken.

Hieronder illustreren wij dit aan de hand van een aantal initiatieven die erop zijn gericht het vertrouwen bij onze klanten terug te winnen.

SENS: Meer efficiency in processen en ècht werken vanuit de klant | In een fusiebedrijf als Achmea verloopt de integratie, samensmelting, en afstemming van organisatieprocessen geleidelijk. Mede als gevolg van de financiële en economische crisis heeft het Achmea-bestuur de noodzaak gevoeld dit proces te versnellen.

SENS (Samen effectief naar succes) is binnen en buiten Achmea een beproefde aanpak om te werken aan continue verbetering van de dienstverlening. SENS neemt de klant als uitgangspunt en resulteert in verbeteringen voor zowel kwaliteit, doorlooptijd als kosten. Deze aanpak is Achmea-breed standaard ingezet, gericht op het uitbannen en voorkomen van “verspilling”. Onze doelen zijn meer tijd voor de klant, een hogere medewerkertevredenheid en een betere financiële performance.

Hieronder een toelichting op hoe de klant bij dit proces wordt betrokken. Ook geven we een korte beschrijving van de eerste resultaten bij de divisie Intermediaire Distributie.

Wat vragen onze klanten? | Voor de klanten van enkele verzekeringsmerken (Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO) is de ‘klantarena’ geïntroduceerd. Hieruit kwam een aantal verbeteringsuggesties naar voren. Onze klanten bleken behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over de voortgang van de schadeafwikkeling. Dit leidde tot het idee van een ‘track and trace’-systeem op internet, zodat de klant zelf de voortgang van het schadeherstel kan volgen. De overzichtelijkheid van de website ‘Mijn FBTO’ kan in de ogen van onze klanten verbeterd worden. Onder meer door het inzichtelijk maken

van het persoonlijk dossier. Klanten die van het telefonisch klantcontactcentrum gebruik maken, wezen ons erop dat zij graag zelf willen bepalen of wij hen benaderen via telefoon, email of schriftelijk. Anderen pleitten voor korte, herkenbare schadenummers en gebruikmaking van sms om hen over het procesverloop te informeren. Enkele door klanten genoemde verbeterpunten zijn inmiddels opgepakt.

Onze klanten van arbodienstverlening vragen om verbetering in de communicatie. Hoe maak je gedrag bespreekbaar op de werkplek, zoals bijvoorbeeld frequent verzuim of oneigenlijk ziekteverlof? De gesprekspartners geven aan dat zij er groot belang aan hechten om er bij verzuimbegeleiding ‘bovenop te zitten’ en voldoende tempo aan te houden. Persoonlijke communicatie wordt op prijs gesteld. Bijvoorbeeld om te controleren of schriftelijke communicatie jegens de klant is aangekomen of door hem juist begrepen is. Een klant gaf aan behoefte te hebben aan een productvorm waarbij hij de eigen risicoperiode voor verschillende werknemers kan variëren.

Welke resultaten zijn geboekt? | Bij de Divisie Intermediaire Distributie (Avéro Achmea) is SENS het afgelopen jaar op twee plaatsen gestart: bij de pensioen- en de levenketen. In 2010 komen daar de Zorg- en de Inkomensverzekeringsketen bij.

De strategie van Avéro Achmea is erop gericht om als Marketing & Sales organisatie de beste producten en diensten van Achmea via het intermediair aan de klanten te leveren. Cruciaal om deze rol goed uit te voeren is een excellente dienstverlening aan de klant. Deze excellente dienstverlening geldt voor de hele keten: intermediair – buitendienst – frontoffice – backoffice/Shared Service Centers – Financial Service.

In de pensioenketen heeft SENS ertoe geleid dat het gedeelte van de totale tijd die besteed wordt aan klantcontact, gestegen is van ongeveer 30 naar 45 procent. De gemiddelde bewerkingstijd voor mutaties is met 9 procent afgenomen. In de levenketen zijn doorlooptijden van mutatieafhandeling voor pensioen- en levencontracten gehalveerd. 90 procent van de mutaties wordt binnen 14 dagen afgehandeld. Achterstanden in de verwerking zijn afgenomen met 30 procent. Het percentage voor de klant merkbare fouten, zowel bij opvoer en acceptatie als bij uitkering, is met 50 tot 60 procent gedaald.

Divisie Directe Distributie: Harten4 | De Divisie Directe Distributie is dit jaar gestart met het programma Harten4. Harten4 staat voor het versterken van het ‘hart voor klanten’, ‘hart voor medewerkers’, ‘hard op resultaat’ en het ‘eigen hart’. Vanaf juli is er een intensief proces doorlopen. Daarbij is inhoud gegeven aan de identiteit en de strategieën van de merken CBA en FBTO en het Achmea Claims Center. Kritische succesfactoren en key performance indicatoren zijn gezamenlijk vastgesteld. Voorbeelden van kritische succesfactoren zijn kostenreductie, duurzame rendabele groei, klantgedreven proces en opiniemaker zijn in de samenleving op het gebied van risico en continuïteit.

Daarnaast zijn ook grote vorderingen geboekt op bijvoorbeeld leiderschapsontwikkeling en teambuilding. In 2010 is het voornaamste doel om de commerciële performance te verbeteren en om de uitkomsten van Harten4 te verankeren in de houding en het gedrag van de medewerkers.

Avéro Achmea brengt meer transparantie in de beloningsregeling van het intermediair | Avéro Achmea heeft in 2009 een nieuwe beloningsregeling geïntroduceerd voor pensioenadviseurs. In de regeling stellen we een minimumnorm aan hun werkzaamheden en de kwaliteit bij pensioendienstverlening. In het bijzonder aan het advies, de communicatie en de voorlichting rondom pensioen. Vanwege het enorme belang van pensioenen is de lat bewust hoger gelegd dan de wetgeving vraagt.

De pensioenadviseur ontvangt van ons, als hij aan de kwaliteitsnorm voldoet, een activiteitenbeloning voor zijn verrichtingen. Het bedrag staat altijd in verhouding tot de hoeveelheid werk die is verricht en het tijdstip waarop het werk plaatsvond. Dit in tegenstelling tot de in de branche veelal

gangbare beloningen die gerelateerd zijn aan de omvang van de premie (ongeacht de verrichte inspanningen). Ook zorgt onze vorm van belonen voor een blijvende betrokkenheid van alle partijen in de distributiekolom.

Doel van deze nieuwe regeling is het vergroten van het pensioenbewustzijn van werkgever en werknemers door een gedegen voorlichting. Ook wordt transparant welke dienstverlening ze mogen verwachten, welke partij uit de distributiekolom welk deel voor z'n rekening neemt, wat de dienstverlening kost en welke beloning de pensioenadviseur ontvangt. Om de tevredenheid en de kwaliteit te bewaken, houden we na invoering van de pensioenregeling online klanttevredenheidsenquêtes. Zodat we onverhoopte onduidelijkheden of ontevredenheid snel kunnen corrigeren.

Divisie Sociale Zekerheid: stroomlijning dienstverlening en private werkloosheidsverzekering | De divisie Sociale Zekerheid heeft met zijn Raad van Advies overlegd over de inrichting van een Klant Contact Centrum. Dit centrum moet de kwaliteit van



de dienstverlening verbeteren. Door centrale aansturing wordt een gestroomlijnd en professioneel uitgevoerd proces beoogd. De Raad gaf in reactie hierop aan om aandacht te schenken aan nieuwe functies die hierdoor zullen ontstaan. Evenals het verzorgen van adequate opleidingen voor de betrokken medewerkers.

Door de kredietcrisis zijn veel bedrijven en werknemers in lastige omstandigheden beland. Daarom zijn met de Raad de mogelijkheden besproken van een private werkloosheidsverzekering en het bijdragen aan werk-naar-werk oplossingen. De Raad stelt voor om hierbij de sociale fondsen te betrekken, met name de branchegerichte opleidings- en ontwikkelingsfondsen. Achmea zal, bij het eventueel ontwikkelen van dergelijke diensten en producten in de toekomst, nadrukkelijk met dit advies rekening houden. Verzekeringsproducten die uitgaven en/of inkomen borgen in benarde omstandigheden kunnen veel ellende bij werkgevers en werknemers voorkómen.

Syntrus Achmea: baanbrekend in samenwerking met pensioenfondsen

Samenwerking pensioenfondsen | Er is een groeiende behoefte aan samenwerkingsvormen tussen pensioenfondsen. Dit heeft niet in de laatste plaats te maken met de toenemende eisen die er (onder andere in de Pensioenwet) worden gesteld aan de governance en deskundigheid van pensioenfondsbestuurders. Deze behoefte wordt versterkt door de groeiende mobiliteit van werknemers op de arbeidsmarkt. Dat heeft een enorme toename tot gevolg van de (kostbare en ingewikkelde) overdrachten van waarden van het ene naar het andere pensioenfonds.

Tegen deze achtergrond heeft Syntrus Achmea onderzocht wat de wensen zijn van de pensioenfondsen op het terrein van samenwerking en/of fusie met andere fondsen. In een vervolgtraject heeft Syntrus Achmea haar (advies-)diensten aangeboden om samen met vijf pensioenfondsen in de retail-sector de concrete samenwerkingsmogelijkheden te onderzoeken en mogelijke fusietrajecten te begeleiden. Dit is een unicum in Nederland. Er zijn studies gemaakt van de verschillende regelingen. Er is veel aandacht besteed aan het creëren van bestuurlijk draagvlak voor een dergelijke operatie. De zorgvuldig genomen aanloop in 2009 heeft geleid tot een ‘aftrapdag’ begin 2010, waaraan alle retailfondsen zullen deelnemen. Syntrus Achmea zet hiermee een belangrijke stap op de weg naar een beter houdbaar pensioenstelsel in Nederland. Voor Syntrus Achmea zelf betekent de reductie van het aantal uit te voeren regelingen een omzetverlies.

Overdracht vertrekkende klanten | In 2009 heeft Syntrus Achmea jammer genoeg enkele grote klanten zien vertrekken. In het traject van overdracht van de vertrekkende klanten is naar andere uitvoeringsorganisaties de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht: de maatschappelijke belangen waren zeer groot. Fouten bij de overdracht zouden de uitkeringen

van gepensioneerden en de opbouw van pensioenrechten in gevaar kunnen brengen. Bovendien zou het vertrouwen in het Nederlandse pensioenstelsel (toch al niet zo hoog het afgelopen jaar) een flinke knauw hebben gekregen met de mogelijke politieke consequenties van dien. Alle reden voor een degelijk proces en een uitvoerig fall-back scenario.

Samenwerking met sociale partners | In 2008 en 2009 is gesproken over een mogelijke fusie tussen MnServices en Syntrus Achmea. In die gesprekken zijn uitvoerige verkenningen gedaan naar een businessmodel waarin Syntrus Achmea en andere bedrijfsonderdelen van Achmea op een betere, completere manier diensten zouden kunnen verlenen aan sociale partners. Zowel werkgevers als werknemers in de verschillende sectoren hebben behoefte aan deskundig advies als het gaat om afspraken over arbeidsvoorwaarden van werknemers. Zeker tegen de achtergrond van een overheid die zich minder direct wenst bezig te houden met de uitvoering en dwingende regelgeving voor sociale zekerheid. Sociale partners wensen in veel gevallen wél regelingen af te spreken. Zij hebben deskundig (verzekerings-) advies nodig en een organisatie die in staat is om hun afspraken, vertaald in collectieve regelingen, uit te voeren. Syntrus Achmea heeft kennis op het vlak van productontwikkeling, samen met sociale partners. Denk aan sociale regelingen en aanvullende collectieve pensioenafspraken. In 2009 zijn belangrijke stappen gezet om dit model verder te ontwikkelen. Zo werd er een (zeer enthousiast ontvangen) studiedag georganiseerd voor werkgevers en werknemers die sociale fondsen beheren, om de toekomst van dit soort fondsen en regelingen te bespreken. Voor 2010 staan bijeenkomsten gepland met sociale partners voor de verdere vormgeving daarvan.

Klantenraad Syntrus Achmea | Sinds een jaar heeft Syntrus Achmea een Raad van Advies met vertegenwoordigers van de klanten. De Raad van Advies geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies over organisatie(veranderingen) en pensioeninhoudelijke thema's. De Raad heeft dit jaar haar functioneren geëvalueerd. Zij trok de conclusie dat zij meer invloed wil op- en betrokkenheid bij alle pensioenfondsen aan wie Syntrus Achmea diensten verleent. Alle fondsen zijn vervolgens uitgenodigd zitting te nemen in een op te richten Klantenraad. De Klantenraad kiest uit haar midden de Raad van Advies en ondersteunt deze bij haar advisering aan de directie. In 2009 heeft de oprichtingsvergadering van de Klantenraad plaatsgevonden en zijn de eerste verkiezingen voor de Raad van Advies geweest. De Klantenraad heeft als eerste thema risicomangement gekozen: hét thema bij uitstek voor pensioenfondsen. Er is een werkgroep opgericht die samen met Syntrus Achmea ondersteuning voor de pensioenfondsen gaat bieden in het kader van risicomangement.

Divisie Pensioenverzekeren: productrationalisatie en betere risicorapportage | Transparantie en betrouwbaarheid staan op nummer één in de klantbehoeften. Daarna volgen flexibiliteit in de regelingen en heldere communicatie. Hoewel de

pensioencommunicatie door wettelijke maatregelen de afgelopen jaren is verbeterd, blijft het imago van de branche onder de maat. Dit komt door de kredietcrisis, beperking van indexaties, beleggingsresultaten en de woekerpolis. Het toegenomen toezicht focust op transparantie, tijdigheid en betrouwbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn beloningstransparantie, Zorgplicht, Uniform Pensioen Overzicht en het Pensioenregister.

In reactie hierop heeft de divisie Pensioenverzekeren in 2009 de weg naar productrationalisatie ingezet. Vanuit het verleden was er een complexe situatie met veel verschillende producten. Nu wordt het productenaanbod teruggebracht naar acht transparante, gestandaardiseerde hoofdproducten. Het nieuwe Flexibel RentenersPlan is een voorbeeld van zo'n product. Door de hoge automatiseringsgraad kunnen wij klanten nu "Pensioen zonder gedoe" aanbieden en kunnen wij ons meer richten op de communicatie en de dienstverlening. In juni 2009 heeft een Pensioen Inspirience plaatsgevonden, een evenement voor MKB-ondernemers over het nieuwe pensioendenken. Tijdens deze sessie hebben we het nieuwe product met potentiële klanten besproken. De ondernemers waren positief en de verkoop verloopt voorspoedig.

Daarnaast is in 2009 een nieuw product ontwikkeld: Koersvast Pensioen. Dit product kent de optie om beleggen te combineren met een garantie. Daarmee komen we tegemoet aan de werkgeverswens van een vaste premie en de wens van werknemers om een vooraf afgesproken pensioen op te bouwen. De werknemer bepaalt namelijk zelf de verhouding tussen beleggen en een gegarandeerde uitkering. Zo heeft de werkgever het voordeel van beheersbare kosten en de werknemer de vrijheid om zelf zijn pensioen te ontwerpen.

Verder heeft de divisie Pensioenverzekeren transparantie en betrouwbaarheid in 2009 doorvertaald naar de toepassing van risicomanagement. De divisie Pensioenverzekeren wil toonaangevend zijn op het actief, integraal en aantoonbaar toepassen van risicomanagement in haar strategische en operationele bedrijfsvoering. Binnen Achmea en naar klanten willen wij hierover transparant communiceren. Intern is in 2009 een integrale risicorapportage ontwikkeld. Vanaf 2010 wordt deze

Vrijwilligers verzekerd

De gemeente Woudrichem is de 250ste gemeente die de Vrijwilligersverzekeringen heeft afgesloten. De verzekering is een initiatief van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en Centraal Beheer Achmea. Gemeenten dekken met deze collectieve verzekering hun vrijwilligers tegen onder meer aansprakelijkheid. De polis wordt sinds november 2008 verkocht.

doorontwikkeld naar een integrale, jaarlijkse risicorapportage voor klanten.

Achmea is met een dergelijke brede risicomanagement-verantwoording jegens klanten vernieuwend binnen de pensioenverzekeringmarkt. Bij de ontwikkeling van deze rapportage gaat Achmea Pensioenverzekeren actief een aantal klanten uit de grootmarkt betrekken.

3.2 Beleggingsverzekeringen

In 2009 zijn de beleggingsverzekeringen vol in beeld geweest. Deze verzekeringen hebben duidelijk bijgedragen aan vertrouwensverlies. Vanuit dit oogpunt vallen zij onder het eerste issue. Toch benoemen we ze als apart issue.

Op 26 mei 2009 meldde Achmea dat zij haar klanten met een beleggingsverzekering tegemoet komt met een regeling die de kosten en risicopremies aan een maximum bindt. De regeling geldt voor klanten die vóór 1 januari 2008 een beleggingsverzekering hebben gesloten bij de Achmea-merken Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO, Interpolis en de rechtsvoorgangers van deze merken. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft met onze regeling ingestemd.

In 2009 zijn de voorbereidingen gestart voor het doorrekenen van de individuele beleggingspolissen van onze klanten. Als blijkt dat de ingehouden kosten hoger zijn dan het vastgestelde maximum in de regeling, dan wordt het verschil aan de klant uitgekeerd. De totaal som van de tegemoetkoming bedraagt circa 315 miljoen euro, inclusief een bedrag van maximaal 40 miljoen euro voor klanten in specifieke situaties.

Met Stichting Verliespolis en de Stichting Woekerpolisclaim is geen overeenstemming bereikt over de regeling. Het overleg met de Stichting Verliespolis en de Stichting Woekerpolisclaim stelde Achmea wel voor een dilemma. Achmea streefde naar een overeenkomst met de Stichtingen. Anderzijds duurden de gesprekken met de Stichtingen zodanig lang dat wij er de voorkeur aan hebben gegeven onze klanten duidelijkheid te bieden. Na maandenlange onderhandelingen heeft Achmea de grens getrokken. Wij hebben met de instemming van de Ombudsman Financiële Dienstverlening onze klanten een adequate regeling geboden die vergelijkbaar is met eerdere regelingen die de stichtingen met andere verzekeraars zijn overeengekomen.

In de loop van 2009 zijn wij begonnen onze klanten persoonlijk te informeren over de regeling en de mogelijke correctie op de polis door middel van een brief met een brochure. Alle informatie wordt ook aangeboden op de websites van de afzonderlijke Achmea-merken.

Uiterlijk in het laatste kwartaal 2010 zijn alle individuele berekeningen afgerond. Dan informeren wij iedere klant persoonlijk of hij of zij recht heeft op een correctie van de kosten en zo ja, wat de hoogte is van deze correctie en het moment van

uitbetaling. Naar verwachting zal er voor circa 25 tot 30 procent van de Achmea-klanten een correctie op de polis plaatsvinden. Er is een omvangrijk programma ingericht om de belofte aan onze klanten waar te maken.

3.3 Ketenmanagement en efficiency in de zorg

Het streven naar meer efficiency in de zorg is uitermate belangrijk om de zorg voor iedereen in Nederland toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden. Achmea bewandelt twee paden om hieraan bij te dragen. Enerzijds streven we naar preventie in de zorg, anderzijds werken we samen met ziekenhuizen en andere stakeholders aan het zo efficiënt mogelijk inrichten van de curatieve kant van de zorg.

Preventief

Achmea Zorg: in gesprek over preventieve maatregelen
| Achmea Zorg is al jaren vooraanstaand in preventie met onder meer het aanbieden van healthchecks en met de vele fitnesscentra. Nu is met de Verzekerenraad gediscussieerd over de vraag welke preventieve maatregelen een zorgverzekeraar nog meer zou kunnen of moeten nemen. De Raad kwam met een groot aantal suggesties. Bijvoorbeeld voor fit en vitaal blijven bij langer doorwerken, voor eenzaamheid bij ouderen, groter aanbod van sporten en bewegen voor verzekerden met een handicap en preventief onderzoek naar prostaat- en darmkanker. Op onze suggestie om gezonde voedingsmiddelen te stimuleren, werd genuanceerd gereageerd. De Verzekerenraad vindt dat een verzekeraar dat uitsluitend mag doen bij medische noodzaak zoals chronische ziekten. Wel werden allerlei mogelijkheden van samenwerking met derde partijen genoemd: met partners als fast foodrestaurants (aanbieden van broodje rauwkost) en supermarkten (schoolontbijt), met producenten (conserveringsmiddelen in frisdrank) en consultatiebureaus.

Sociale Zekerheid: Flexibele werktijden leidt tot meer energie
| Bij beroepen die niet tijdgebonden zijn, is het goed voor de gezondheid om werknemers zelf hun werktijden te laten bepalen. Dit statement van arbodienst Achmea Vitale leidde in de zomer van 2009 tot een hausse aan media-aandacht. Volgens Achmea Vitale hoeft een werkgever niet bang te zijn dat de werktijden dan steeds verder verschuiven richting avond. Door het eigen biologische ritme te koesteren, worden werknemers productiever. Werknemers zijn immers beter in balans en dat geeft veel energie. Het advies van Achmea Vitale is eenduidig: durf met werknemers afspraken te maken over wát ze moeten doen, in plaats van hun beoordeling te laten hangen van fysieke aanwezigheid, bijvoorbeeld op kantoor. Flexibele werktijden en beoordeling op output worden een steeds vaker terugkerend thema in gesprekken met klanten. Naast gezondheidswinst levert dit andere voordelen op, bijvoorbeeld op het gebied van bereikbaarheid. Achmea verkent als werkgever zelf de mogelijkheden hiervan binnen Achmea Werkconcept.

Curatief: efficiency in de zorg

Vorbereiding op pandemieën | Ziekten en aandoeningen kunnen niet altijd worden voorkomen. Maar een goede voorbereiding kan dan wel helpen om de problemen aan te pakken. Wat dat betreft, beschouwen wij de dreiging van een pandemie van Mexicaanse griep in 2009 als een leerzame periode.

Naar aanleiding van de berichtgeving van overheidsinstanties startte Achmea Vitale deze zomer met Pandemie Informatie Teams om bedrijven te adviseren over de beste manier om om te gaan met de verwachte golf van 'Nieuwe Influenza'. We hielpen ondernemers om niet alleen kritische bedrijfsprocessen te benoemen, maar ook om passende oplossingen en eventuele tijdelijke verliezen helder te krijgen.

Na de zomer bleek dat deze griepvorm veel milder was dan in eerste instantie werd gevreesd. Tegelijkertijd hadden veel ondernemers al samen met de arbodienst hun bedrijfscontinuïteit in kaart gebracht. Daardoor hebben ze nu een beter beeld van de impact van bijvoorbeeld een griep-pandemie op hun bedrijf en van voorzorgsmaatregelen om werknemers te beschermen.

Investeren in 'zorg op afstand' | Philips en Achmea zijn een langjarige overeenkomst aangegaan om te investeren in de ontwikkeling van vernieuwende zorgoplossingen die de zelfredzaamheid van chronisch patiënten vergroten, zodat hun kwaliteit van leven toeneemt en zij na behandeling sneller het ziekenhuis kunnen verlaten.

Het aantal mensen dat kampt met een chronische aandoening zal de komende jaren sterk stijgen. Dit zet het huidige gezondheidszorgsysteem onder druk. Los van de financiële consequenties zal het steeds moeilijker worden mensen te vinden om zorg te verlenen. Door telegenezingsoplossingen neemt de zelfredzaamheid van mensen toe en zal de kwaliteit en efficiëntie van de zorg verbeteren.

Beide partners realiseren zich dat in dit initiatief de behoeften van de patiënten en de zorgverleners centraal dienen te staan. Deze groepen zullen dan ook actief bij dit initiatief worden betrokken.

Onderzoek naar COPD | COPD wordt al lang erkend als een wereldwijd groeiend gezondheidszorgprobleem. Volgens de WHO zal deze aandoening in 2020 de derde doodsoorzaak zijn. Gezien de toename in prevalentie en complexe behandeling vormt COPD een belangrijke kostenpost. Ook wordt de zorg voor grote capaciteitsproblemen gesteld. De meest effectieve behandeling van COPD bestaat, naast stoppen met roken, uit longrevalidatie. Elementen hiervan kunnen met succes in de eerste lijn worden toegepast. Gunstige langetermijneffecten op inspanningstolerantie en kwaliteit van leven zijn aangetoond. Deze langetermijneffecten verdienen echter onderbouwing met behulp van een gedegen kosteneffectiviteitsanalyse in de Nederlandse eerstelijnssetting. Om die reden ondersteunt Achmea een driejarige studie waarin twintig Nederlandse huisartspraktijken worden getraind in het behandelen van COPD.

Diabeteszorg Beter | Al tien jaar geleden startte het eerste diabetesproject in Zwolle. Dit heeft geleid tot betere samenwerking in de zorg, meer tevreden patiënten en hoogwaardige diabeteszorg in de eerste lijn. Achmea Zorg steunt inmiddels Diabeteszorg Beter in alle kerngebieden van de merken, als eerste in Zaanstreek/Waterland en Rotterdam Rijnmond. In 2009 werd het boekje Samenwerking en samenhang in de keten' uitgebracht, waarin de resultaten zijn verwerkt. Minister Klink van Volksgezondheid, Welzijn en Sport nam een exemplaar in ontvangst tijdens een congres in Den Haag.

Meer efficiency in zorgpaden | Isala klinieken, Kennemer Gasthuis en Zilveren Kruis Achmea startten in 2009 een LEAN pilot om de zorg aan patiënten te verbeteren en het werkplezier voor medewerkers te verhogen. Doel was de kwaliteit, doelmatigheid en doorlooptijd van de zorg verder te verbeteren waardoor meer patiënten geholpen kunnen worden. Tijdens de proef werden acht van tevoren vastgestelde zorgprocessen geanalyseerd. Door het opnieuw inrichten van deze 'zorgpaden' werd gewerkt aan het voorkomen van onnodige wachttijden, van het verrichten van dubbel werk en van het onnodig verplaatsen van patiënten. De deelnemende partijen zien in de introductie van LEAN eveneens een kans om de zorg aan patiënten te verbeteren, het werkplezier voor medewerkers te vergroten en het rendement te verhogen. Verbeteringen worden 'bedacht en ontwikkeld' door de uitvoerende medewerkers zelf.

De raden van bestuur van de deelnemende ziekenhuizen namen met deze pilot letterlijk de proef op de som om na te gaan of planning, methode en verbeterpotentieel haalbaar blijken. In december 2009 is de proef met goede resultaten afgerond. LEAN zal dan ook worden uitgerold in de overige onderdelen van de ziekenhuizen.

Marktwerking in de zorg / voorkeurszorg | Achmea Zorg (waaronder Zilveren Kruis Achmea en Groene Land Achmea) belooft vanaf januari 2009 klanten als ze bewust kiezen voor advies vragen over de beste ziekenhuizen. De beloning geldt voorlopig voor negen behandelingen. Klanten komen bij die beste zorg terecht via de afdeling Zorgbemiddeling van Zilveren Kruis Achmea. Als beloning betalen wij hun verplichte eigen risico van 155 euro.

Achmea Zorg startte dit initiatief om verzekerden nog beter te kunnen helpen bij het vinden van de beste behandeling. Zij heeft voor negen veelvoorkomende behandelingen onderzocht welk ziekenhuis de beste resultaten geeft. De behandelingen waar nu afspraken over gemaakt zijn, zijn hernia, borstkanker, staar, incontinentie, liesbreuken en operaties aan galblaas, heup, meniscus en kniekruisband.

Deze aanpak bespaart uiteindelijk kosten van gezondheidszorg. De beste zorgverlener is vaak de goedkoopste. Als een ziekenhuis het beste is in een bepaalde behandeling zijn er minder complicaties, hoeven mensen minder vaak terug voor een heroperatie en liggen ze vaak korter in het ziekenhuis. Als klanten hun eigen risico al eerder in het jaar hebben 'opgemaakt', ontvangen ze toch 155 euro terug omdat ze bewust een keuze voor kwaliteit hebben gemaakt.

Achmea Zorg zal periodiek het aantal behandelingen – waarbij verzekerden hun verplichte eigen risico terugkrijgen – uitbreiden. Hierbij blijft de keuzevrijheid voor de klant centraal staan. Het beleid is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Door kwaliteit op aandoeningsniveau te beoordelen, identificeert Achmea Zorg voor elke verzekerde de beste zorg. Ziekenhuizen zijn grote, complexe organisaties. De praktijk heeft uitgewezen dat de kwaliteit van zorg sterk kan verschillen tussen afdelingen.
- Achmea Zorg heeft waar mogelijk aansluiting gezocht bij bestaande, breed geaccepteerde kwaliteitsindicatoren.

Bemiddeling in wachtdagen | Sinds 2006 bemiddelt Achmea Zorg voor het verkorten van de wachttijd voor behandeling in ziekenhuizen. Een kortere wachttijd kan de patiënt veel ongemak besparen en beperkt ook maatschappelijke kosten. In 2009 zijn er 32.548 aanvragen binnen gekomen voor zorgbemiddeling. Het merendeel van de aanvragen was afkomstig van Groene Land Achmea en Zilveren Kruis Achmea, respectievelijk 16 procent en 57 procent. 11 procent van de aanvragen kwam in aanmerking voor Vrijstelling Verplicht Eigen Risico (VER).

Het aantal bespaarde wachtdagen over 2009 is 331.703 kalenderdagen en 30.182 verzuimdagen. Uitgegaan van 200 euro aan kosten voor de werkgever per verzuimdag (bron: TNO arbeid), bespaarde bemiddeling in wachtdagen werkgevers circa zes miljoen euro.

	Totaal bemiddelingen	Waarvan VER	aandeel VER van totaal	Bespaarde wachtdagen
2006	12.468			372.267
2007	17.414			430.209
2008	25.332			334.000
2009	32.548	3.431	11%	331.785
2010	-			

Achmea biedt Zorgbemiddeling en Zorggarantie. Zorgbemiddeling houdt een inspanningsverplichting in, Zorggarantie garandeert een maximale wachttijd. Bij 70 procent van de gevallen ging het om Zorggarantie.

Farmacie | Achmea Zorg (waaronder Zilveren Kruis Achmea, Groene Land Achmea, Avéro en FBTO) wil haar verzekerden voorzien van kwalitatief goede en doelmatige zorg, ook als het gaat om geneesmiddelen. We willen recht doen aan ieders rol in de keten en aan de verbetering van zorg. In samenwerking met apothekers maken we afspraken om de stijging van de zorgkosten in de komende jaren te beperken en de kwaliteit verder te verhogen. In dit kader hebben we in 2009 gewerkt aan nieuwe contracten voor apothekers die per 1 januari 2010 zijn geïntroduceerd. Deze contracten stelden ons wel voor een dilemma. Efficiëntie in de zorg en kostenbeheersing zijn voor Achmea van groot belang. De relatie met de apothekers is dat echter evenzeer. We zochten daarom naar een oplossing die apothekers de mogelijkheid biedt om optimale kwaliteit te leveren en die kostenbeheersing mogelijk maakt. Deze hebben we ons inziens gevonden. De huisarts, apotheker en verzekerde blijven in het nieuwe contract vrij in hun keuze voor merkloze medicijnen. De apotheker draagt bij aan de keuze voor de meest doelmatige optie en verhoging van kwaliteit. In ruil voor structureel lagere geneesmiddelenprijzen krijgt de apotheker de hoogste receptregelvergoeding.

In het nieuwe contract behoudt de apotheker de ruimte om zelf te kiezen welke geneesmiddelen hij verstrekt. Voordeel voor verzekerden is dat zij niet voortdurend van geneesmiddel hoeven te wisselen. Ook hoeft de apotheker niet van leverancier te wisselen waardoor hij kan besparen op voorraadmanagement en distributiekosten. In het farmaciebeleid worden extra kwaliteitseisen geïntroduceerd. Zo doet de apotheker bijvoorbeeld onderzoek naar klantervaringen en zet hij zich in om klanten te informeren over het medicijngebruik, bijwerkingen en medicijncombinaties. Deze meerjarenafpraak zorgt voor stabiliteit op de markt.

Achmea Sociale Zekerheid: Arbeidsgeschikt op maat | Traditioneel werden arbeidsgeschiktheidsverzekeringen altijd aangeboden tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. Uit klantonderzoek bleek dat zelfstandig ondernemers lang niet altijd op zoek zijn naar deze zogenoemde garantie voor het leven. Veel ondernemers willen een verzekering die hen een aantal jaren financieel ondersteunt en die tegelijkertijd begeleiding biedt bij re-integratie, al dan niet naar hun eigen beroep. Ook hoeft lang niet altijd het gehele inkomen te worden verzekerd. Geld om 'de dag door te komen' kan voor ondernemers voldoende zijn.

In dit licht heeft Achmea een arbeidsgeschiktheidsverzekering ontwikkeld waarbij de verzekering gedurende twee jaar uitkeert. Daarnaast kan de verzekerde maximaal 20 duizend euro per jaar verzekeren. Voordelen: de kortere looptijd van de verzekering en het relatief lage verzekerde bedrag maakt dat deze

verzekering per maand minder kost. Deze verzekering is samen met FNV ontwikkeld.

3.4 Langer doorwerken

In 2009 startte de ingrijpende discussie over het mogelijk verhogen van de pensioengerechtigde leeftijd van 65 naar 67 jaar. Deze heeft ook voor Achmea consequenties: als werkgever en als aanbieder van pensioen- en andere verzekeringen. Vanuit werkgeversperspectief is langer doorwerken benoemd als studieafpraak voor de nieuwe cao (vanaf 1 juni 2010) in de Achmea cao 2009-2010.

Op dit moment wordt er veel werk achter de schermen verzet om de veranderende situatie te bespreken en voor te bereiden. Achmea denkt mee met beleidsmakers, werkgevers en sociale partners en ondersteunt degenen die met deze veranderde situatie om moeten gaan. We ontwikkelen concepten die aansluiten bij de veranderende cao's. Voorbeelden hierbij zijn ondersteuning bij het ontwikkelen van gezondheidsbeleid, inkomensconcepten voor ouderen en nieuwe pensioenconcepten.

Het debat over langer doorwerken na je 65e ligt uiterst gevoelig tussen sociale partners. Syntrus Achmea doet er dus, als uitvoeringsorganisatie van door sociale partners bestuurd pensioenfondsen, het verstandigst aan zich niet te mengen in het politieke debat. Toch hebben we een aantal acties ondernomen rond het thema 'langer doorwerken'.

- Sinds jaren organiseert Syntrus Achmea op de vierde dinsdag van september een themabijeenkomst voor pensioenfondsbestuurders. In 2009 stond 'langer doorwerken' centraal. Sociale partners kregen een platform om de thematiek te bespreken vanuit hun verantwoordelijkheid als pensioenfondsbestuurders.
- Ten behoeve van de bestuurders die betrokken waren bij de overleggen, zijn verschillende exercities gedaan om de effecten van verschillende varianten door te rekenen.
- Ten behoeve van de pensioenfondsbesturen is een notitie gemaakt waarin de gevolgen op termijn worden geduïd. Door de besturen werd deze notitie enerzijds positief ervaren als 'pro-actief advies', maar anderzijds ook als prematuur...
- Samen met de drie andere grote uitvoeringsorganisaties is een perspublicatie opgesteld. Hierin pleiten wij voor aandacht voor te verwachten problemen bij de uitvoeringsorganisaties. Dit aspect bleef te lang onzichtbaar in het politieke debat.

In de komende jaren worden de concrete veranderingen verder zichtbaar. Ook wordt duidelijk hoe Achmea met producten en diensten hierop kan inspelen.

Achmea Sociale Zekerheid heeft al op de ontwikkelingen kunnen inhaken door voor vrijwel alle verzuimpolissen de leeftijdsgrens te verhogen tot zeventig jaar. Aanvankelijk werd gedacht aan een aparte ziekteverzuimverzekering voor 65-plussers, maar dat bleek niet haalbaar. Het verhogen van de

leeftijd in verzuimpolissen echter wel. Werknemers die na hun 65ste blijven doorwerken, blijven zo gewoon verzekerd.

3.5 Klimaat

Achmea wil een bijdrage blijven leveren aan de beperking van de klimaatverandering en de gevolgen hiervan. Via onze beleggingen (zie hoofdstuk 4) en onze eigen organisatie (zie hoofdstuk 6), maar ook via onze verzekeringen. De afgelopen jaren hebben we gepleit voor de oprichting van een klimaatpool naar analogie van de terrorismepool. Maar die lijkt voorlopig niet van de grond te komen. Dit jaar heeft Achmea mede het initiatief genomen om een onderlinge verzekering voor landbouwers op te richten.

Divisie Bancaire Distributie ondersteunt weerschadepolis |

Door klimaatverandering komen er vaker extreme weersituaties voor. De nieuwe Onderlinge Weerschade Verzekering (OWV) speelt daarop in. De OWV heeft een brede dekking en een op de praktijk afgestemd eigen risico door schadeafhandeling per perceel, geen naheffingen in jaren met grote schades en een lage nettopremie. Bij het opstellen van de verzekeringsvoorwaarden maakte OWV gebruik van eerdere ervaringen met onder meer AquaPol, een verzekering tegen schade door extreme neerslag. Minister Verburg heeft toegezegd in 2010 en 2011 ruim 60 procent van de premie te vergoeden met onder meer 'Brussels geld', tot een maximum van 8,45 miljoen euro. De Onderlinge Weerschade Verzekering UA is een initiatief van LTO Nederland, Rabobank Nederland en Achmea (Agro, Interpolis en Hagelunie).

Aangezien de weerschade verzekering pas bestaat, is nog geen informatie voorhanden over de omvang van de klantengroep of de premieomzet. We hopen hierover in het volgende maatschappelijk jaarverslag te kunnen berichten.

Centraal Beheer Achmea werkt aan beperking van CO₂-uitstoot | Centraal Beheer Achmea heeft samen met het Centrum voor Duurzame Mobiliteit en de Verkeersveiligheid Groep Nederland een online training ontwikkeld voor veilige en duurzame mobiliteit. Het doel van deze zogeheten 'e-driver' is bestuurders bewust te maken van het effect van hun rijgedrag op brandstofverbruik, CO₂-uitstoot en schaderisico. Zodat zij vervolgens hun gedrag aanpassen. Naar verwachting neemt hierdoor het brandstofverbruik van deelnemers met 10 procent af. Als gevolg daarvan zal ook de CO₂-uitstoot aanzienlijk verminderen. Verder zullen de kosten als gevolg van schades afnemen. E-driver is in november 2009 'live' gegaan.

Wagenplan | WagenPlan, een joint venture van Athlon Car Lease Nederland en Centraal Beheer Achmea, is de eerste CO₂-neutrale leaseorganisatie van Nederland. WagenPlan berekent van al haar auto's de CO₂-uitstoot en compenseert deze geheel. Hiervoor investeert de leaseorganisatie, aan de hand van zogenaamde CO₂-credits, in duurzame energie en energiebesparingsprojecten. Voor WagenPlan betekent dit

een investering van 4 à 5 procent van haar bruto jaarwinst. In 2009 werd ongeveer 9,2 miljoen liter brandstof getankt en heeft WagenPlan 25.681 ton CO₂ gecompenseerd (exclusief de leasevormen Brand en Fleet). In 2008 was dit circa 24 duizend ton CO₂. De stijging in uitstoot wordt veroorzaakt door de groei van het wagenpark.

Naast compenseren wil WagenPlan ook de CO₂-uitstoot verminderen. Zo stimuleert de leaseorganisatie het rijden in zuinige auto's en zet WagenPlan zich in om het gebruik van openbaar vervoer te stimuleren. WagenPlan heeft een contract met de NS gesloten voor de distributie van de NS Business card. Dit past in het streven om Wagenplan om te vormen van autoleasemaatschappij naar brede mobiliteitsaanbieder. In 2009 leverde dit al een beperkte besparing aan autokilometers op.

3.6 Preventie

Schade voorkómen is voor alle partijen het beste. Om die reden stelt Achmea zich steeds actiever op als deskundige op het gebied van preventie.

Brandpreventie door Divisie Bancaire Distributie en Divisie Directe Distributie | Maar liefst zo'n 30 procent van de schadelast door brand wordt veroorzaakt door problemen met elektra. Divisie Bancaire Distributie, Interpolis, deed onderzoek naar de kwaliteit van de elektrische installaties van MKB-klienten. Bij keuring van 76 bedrijven bleek dat geen enkel bedrijf voldoet aan de normen. Vooral bedrijfsverzamelgebouwen springen er negatief uit. Opvallend is dat 90 procent van de gebreken te maken heeft met verkeerde aanleg van de installatie en/of met verkeerd onderhoud. Tot slot is 98 procent van de gebreken visueel waar te nemen. De ondernemer kan dus zelf zien waar de problemen zitten, al dan niet met onze hulp of die van zijn vaste installateur.

Interpolis wil dat de schade door brand in 2013 met 50 procent is verminderd. Om dit te bereiken, worden alle bestaande klanten met een slecht schadeverloop of een hoog risicoprofiel opnieuw geïnspecteerd. Nieuwe klanten worden bij binnenkomst beter gescreend en krijgen indien nodig vooraf maatregelen opgelegd.

Centraal Beheer Achmea heeft samen met ASCOM het concept 'verzekerde brandveiligheid' ontwikkeld. Dit concept is speciaal gericht op het adviseren van instellingen waar verminderd mobiele of immobiele mensen wonen. Daar is het op niveau brengen én houden van de brandveiligheid van levensbelang. Ter stimulering ontvangen de instellingen doorlopend korting op de premie van de brandverzekering. In 2009 hebben ongeveer honderd instellingen gebruik gemaakt van dit concept. Verder zijn in 2009 vijftig honderd zakelijke klanten bezocht die een preventieadvies hebben gekregen.

Proef anti-inbraaksysteem | Interpolis en de gemeente Tilburg startten in de zomer van 2009 een proef met het alarmeringssysteem Alert-4-Home. Op het moment dat er in een woning signalen van inbraak worden opgevangen, ontvangt de huiseigenaar een oproep per mobiele telefoon. Inwoners kunnen hiermee per sms hulp inschakelen, waardoor de politie kan worden gealarmeerd.

Whiplash voorkómen | Een geheel ander voorbeeld van preventie speelt bij Achmea's leasemaatschappij Wagenplan. Het gaat om het voorkomen van whiplash. Whiplash is het meest voorkomende letsel bij verkeersongevallen. Veel van deze verkeersongevallen betreffen kop-staartbotsingen, slipongevallen en aanrijdingen met overstekende dieren of afgevallen lading. Jaarlijks vinden in ons land minstens vijftienduizend aanrijdingen plaats met whiplash tot gevolg. Ruim 10 procent van de betrokkenen houdt blijvende klachten.

Het wagenpark van Achmea is door Wagenplan uitgerust met de 'SmartRest', een hoes voor de hoofdsteen van een autostoel waarmee de afstand tussen hoofd en hoofdsteen wordt verkleind. Om een whiplash te verkleinen of te voorkomen is de horizontale afstand tussen hoofd en hoofdsteen namelijk cruciaal.

De preventieactie moet bijdragen aan structureel minder slachtoffers met nekletsel.

4 ons werk: duurzaam beleggen

Naast verzekeren is beleggen onze belangrijkste commerciële activiteit. Wij beleggen met ons eigen geld, maar vooral ook in opdracht van onze klanten. Zoals pensioenfondsen (Syntrus Achmea), organisaties en particulieren (Staalbankiers).

Het duurzame beleggingsbeleid van Achmea kent drie pijlers. De eerste pijler bestaat uit uitsluitingen op voorhand. Dit betreft producenten van controversiële wapens. Controversieel is wat de Nederlandse overheid als zodanig bestempelt. In dit geval gaat het om clusterbommen, landmijnen en chemische en biologische wapens.

De tweede pijler betreft engagement en enhanced engagement. In beide gevallen wordt de dialoog aangegaan met ondernemingen om hun gedrag op het gebied van duurzaamheid te verbeteren. Duurzaamheid omvat hier vele thema's die vallen binnen de zogeheten Environment, Social, Governance (ESG) onderwerpen. Ook mensenrechten, inclusief arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, zijn hier onderdeel van. Het engagement betreft een methodiek die toegepast wordt na de reguliere screening op algemene en financieel-economische aspecten.

De derde pijler omvat positieve beleggingen. Daaronder verstaan wij het financieren van clean tech-ontwikkelingen binnen private equity, het investeren in duurzame energie via infrastructuurfondsen en het beleggen in micro finance/micro insurance in ontwikkelingslanden.

Dit beleid geldt voor de eigen rekening en risico-beleggingen van Achmea. De verantwoordelijkheid voor deze categorie duurzame beleggingen ligt bij Group Balance Sheet Management/Investment Management. Ten aanzien van de voor vermogende klanten of pensioenfondsen beheerde vermogens (door Staalbankiers respectievelijk Syntus Achmea Vermogensbeheer), zijn hun wensen op duurzaam beleggingsgebied leidend.

4.1 Eigen beleggingen

Aandelenbeleggingen: uitsluitingen en enhanced engagement

| In het algemeen geldt de beleidsregel dat Achmea geen beleggingen aanhoudt in ondernemingen die producten maken die de Nederlandse overheid officieel als controversieel bestempelt. Dit om lastige discussies te voorkomen over wat vanuit het oogpunt van duurzaamheid nog wel of juist niet meer aanvaardbaar is. Tegen die achtergrond sluiten we producenten van clusterbommen, landmijnen en biologische en chemische wapens uit. Deze uitsluitingen vormen de eerste stap in onze beleggingsbeslissingen.

Sinds 2006 wordt engagement toegepast op al onze aandelenbeleggingen. Het beleid hiervoor werken wij uit in overleg met onze uitvoerders, F&C en Robeco. Zij gaan vervolgens de dialoog aan met ondernemingen om hun duurzame gedrag te verbeteren. In 2009 werden ongeveer 260 ondernemingen benaderd.

Daarnaast wordt sinds begin 2008 enhanced engagement toegepast. Jaarlijks worden hiervoor twee à drie thema's geselecteerd. Achmea heeft ervoor gekozen om thema's te selecteren die dicht tegen haar kernactiviteiten aanliggen, zoals gezondheidszorg en welzijn. In 2008 waren dit de thema's mensenrechten, dierproeven en klimaatverandering (CO₂-emissie). Dit jaar zijn dat

- watermanagement (ondernemingen die veel water verbruiken, zoals bepaalde levensmiddelenproducenten)
- publieke gezondheidszorg. Dit thema valt uiteen in:
 - toegang voor de derde wereld tot goedkope medicijnen (Millenniumdoelstelling 8)
 - obesitas, waarbij het gaat om verbetering van voedsel etikettering.

Onze engagementactiviteiten zijn gebaseerd op de Global Compact van de Verenigde Naties. De daarin opgenomen uitgangspunten worden voor (enhanced) engagement uitgewerkt in thema's waarbinnen de dialoog met ondernemingen wordt aangegaan.

Voor de keuze van de thema's en bedrijven waarop enhanced engagement wordt toegepast, doet de werkgroep Duurzaam Beleggen voorstellen. Robeco en F&C – de partijen waaraan Achmea de uitvoering heeft uitbesteed – beoordeelt de voorstellen onder meer op haalbaarheid en consistentie met de portefeuille. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van Achmea Bank, Staalbankiers, Syntus Achmea Vermogensbeheer, Syntus Achmea Vastgoed en Group Balance Sheet Management/Investment Management. Deze vertegenwoordigers zijn binnen hun bedrijfsonderdeel verantwoordelijk voor duurzaam beleggen.

Per thema selecteren de uitvoerders twee à drie ondernemingen die slechter presteren dan het gemiddelde van de betreffende bedrijfstak. Zij krijgen enkele concrete doelen opgelegd die zij binnen drie jaar moeten realiseren. Voldoet een onderneming daar niet aan, dan kan als ultieme maatregel uitsluiting volgen. Dit wordt overigens wel in de context gezien. Heeft de onderneming op een ander wenselijk duurzaamheidsvlak sterke vooruitgang geboekt, dan kan dit compenserend werken.

Momenteel lopen er in het kader van enhanced engagement vijf thema's waarbinnen met twaalf ondernemingen een intensieve dialoog plaatsvindt.

Het duurzaam beleggingsprogramma wordt periodiek beoordeeld door de Ethiek Commissie Achmea. De voortgang van het enhanced engagement wordt per onderneming gemeten door een onafhankelijke derde partij. De voortgangsrapportages komen in het voorjaar van 2010 voor de eerste keer beschikbaar.

Het beleid voor duurzaam beleggen heeft er in 2009 toe geleid dat één onderneming dreigt te worden uitgesloten. De overige ondernemingen waarin wij investeren, boeken voldoende voortgang op het gebied van duurzaamheid. Zoals in het Maatschappelijk Jaarverslag over 2008 is aangegeven, zal Achmea pas in 2010 de eerste echte conclusies kunnen trekken.

Door het derisken van onze beleggingsportefeuille bedroeg het aandelenbelang ultimo 2009 500 mln. euro, waarbij wij op 345 mln. euro engagement toepassen. Deze portefeuille is

Achmea wil dat bedrijven waarin wordt belegd, minimaal voldoen aan de belangrijkste internationale richtlijnen zoals de Global Compact van de Verenigde Naties (<http://www.unglobalcompact.org>) en de richtlijnen van de International Labour Organisation. <http://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>) Hierin staan universeel geaccepteerde richtlijnen hoe bedrijven moeten handelen als het gaat om mensenrechten, milieu, corruptie en kinderarbeid. Andere internationale richtlijnen die van belang zijn voor ons beleggingsbeleid zijn:

- Universele verklaring van de rechten van de mens (<http://www.un.org/en/documents/udhr/>)
 - (Verklaring van Rio inzake milieu en ontwikkeling (<http://www.unep.org/Documents.Multilingual/Default.asp?DocumentID=78&ArticleID=1163>)
 - VN verdrag tegen corruptie (<http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/CAC/index.html>)
 - Richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) (<http://www.globalreporting.org/Home>)
- Internationale Corporate Governance Principles (http://www.financialstabilityboard.org/cos/key_standards.htm)

wereldwijd belegd, dus breed gespreid over landen en sectoren. Ruim 150 mln. euro van de portefeuille waarop geen engagement wordt toegepast, is belegd in fondsen waarin meerdere partijen participeren. Dit portefeuilledeelte kan derhalve niet onder ons engagementbeleid vallen.

Engagement buiten aandelenbeleggingen | Ons beleid is om geleidelijk steeds meer onderdelen van de portefeuille duurzaam te beleggen. Dit gebeurt stapsgewijs. In 2010 beginnen we met het engagement en enhanced engagement op vreemd vermogenstitels van ondernemingen waarin wij ook al in aandelen beleggen. Later volgen ondernemingen waarin Achmea nu niet in aandelen belegt.

Positieve beleggingen | Naast uitsluitingen en (enhanced) engagement vinden er zogenoemde positieve beleggingen plaats. Deze omvatten het financieren van clean technology via private equity, duurzame energie via infrastructuurfondsen en het beleggen in microfinancieringsfondsen. Het laatste doen wij vanuit het oogpunt om bij te dragen aan het ondersteunen van welvaartsgroei in minder ontwikkelde landen. Waar mogelijk zal dit in 2010 worden gekoppeld aan microverzekeren.

Achmea is ondertekenaar van het Principles for Responsible Investment (PRI), een VN-initiatief gericht op het bevorderen van duurzaam beleggen. Achmea nam deel aan PRI-initiatieven als verbetering van CO₂-emissierapportages en beter watermanagement.

Achmea wil voldoen aan de eisen die goed ondernemingsbestuur aan haar stelt. Als institutioneel belegger in tal van ondernemingen past zij dit toe door middel van haar stemgedrag. Meer informatie hierover: zie <http://www.eureko.com/about/organisation/voting-policy>.

4.2 Syntrus Achmea Vermogensbeheer en verantwoord beleggen

Syntrus Achmea Vermogensbeheer beheert en belegt geld van pensioenfondsen. Zij wil dat op een integere, verantwoorde manier doen. Sinds begin 2008 is daarvoor een verantwoordelijk persoon aangesteld die dit vanuit haar deskundigheid uitwerkt in de organisatie. Zo heeft Syntrus Achmea de aanpak “Verantwoord Beleggen” ontwikkeld en geïmplementeerd, speciaal voor pensioenfondsen waarvoor de beleggingsportefeuilles intern beheerd worden. De aanpak berust op de volgende uitgangspunten:

- Allereerst worden bedrijven waarin belegd wordt, gescreend op controverses met de uitgangspunten van de Global Compact van de Verenigde Naties.
- Engagement, het aangaan van de dialoog met ondernemingen. Syntrus Achmea koos het afgelopen jaar onder meer als thema “waterschaarste in de voedsel- en drankenindustrie” om met bedrijven in dialoog te gaan.
- Uitsluitingen van producenten van controversiële wapens vormen de derde pijler.
- Corporate governance en stemmen op aandeelhoudersvergaderingen. Daarbij wordt zowel op afstand gestemd als vergaderingen bezocht om daar te stemmen en vragen te stellen aan raden van bestuur.

Deze aanpak wordt ook toegepast op de Syntrus Achmea aandelenpool Europa en Amerika en sinds augustus 2009 eveneens op de nieuw opgerichte Syntrus Achmea Multi-Managerspool Europa. Daarmee betreft het alle door Syntrus Achmea intern beheerde aandelenpools. Ook bij de Private Equity fondsen besteedt Syntrus Achmea extra aandacht aan de uitgangspunten van verantwoord beleggen. In 2009 zijn de eerste stappen gezet om verantwoord beleggen toe te passen op de intern beheerde vastrentende waarden-portefeuilles.

De inspanningen van Syntrus Achmea Vermogensbeheer zijn niet onopgemerkt gebleven. Zo werden we door het internationale tijdschrift World Finance Magazine uitgeroepen tot “Beste institutionele vermogensbeheerder van Nederland voor verantwoord beleggen”.

Syntrus Achmea is sinds 2007, evenals Achmea, ondertekenaar van de Principles for Responsible Investment (PRI) van de VN.

Elk half jaar rapporteert Syntrus Achmea Vermogensbeheer op haar website over het gevoerde verantwoord beleggen beleid. Zie http://www.syntrusachmea.nl/vermogensbeheer/Verantwoord_Beleggen.aspx.

4.3 Vastgoed

Acquisitie en ontwikkeling | Er bestaan verschillende methodieken waarmee vastgoed op duurzaamheid kan worden getoetst. Nadat Syntrus Achmea Vastgoed in 2008 een woningontwikkeling heeft laten doorrekenen met GreenCalc+ is in 2009 bij twee projecten ervaring opgedaan met 'GPR Gebouw'. Besloten is om voorlopig verder te gaan met GPR Gebouw. Vanaf 2010 zullen alle nieuwe woningontwikkelingen en aankopen van bestaande woningen worden getoetst met GPR Gebouw. Daarmee wordt een indicatie verkregen van de duurzaamheid van een project en wordt ook inzicht geboden in de maatregelen die mogelijk zijn om de duurzaamheid te vergroten. GPR kijkt daarbij niet alleen naar milieu-aspecten, maar ook naar gebruikskwaliteit en toekomstwaarde. Waar mogelijk zullen wij de aanbevolen maatregelen doorvoeren. Op basis van de ervaringen in 2010 streeft Syntrus Achmea Vastgoed ernaar om voor 2011 een concreet ambitieniveau te kunnen vaststellen op basis van GPR Gebouw. Voor kantoren en winkelcentra doet Syntrus Achmea Vastgoed nog onderzoek naar geschikte meetinstrumenten.

Door de Dutch Green Building Council wordt het uit Engeland afkomstige BREEAM-certificaat ontwikkeld voor de Nederlandse markt. Als participant van de Dutch Green Building Council volgt Syntrus Achmea Vastgoed de voortgang hiervan. Op termijn zou kunnen worden besloten om BREEAM te gebruiken in plaats van GPR Gebouw.

Verduurzamen van bestaand vastgoed | Meer dan 30 procent van de CO₂-uitstoot in Nederland is afkomstig van vastgoed. Om de CO₂-uitstoot terug te dringen kan daarom veel winst worden behaald bij het verduurzamen van de bestaande vastgoedvoorraad in Nederland. Syntrus Achmea Vastgoed onderzoekt daarom hoe zij dit het beste kan doen bij de door haar beheerde vastgoedportefeuille.

Samen met een externe partij hebben wij in 2009 een scan ontwikkeld die inzicht biedt in mogelijke investeringen om met name oudere kantoorpanden in onze portefeuille te verduurzamen. De scan geeft per object inzicht in de kosten van de investering en de mogelijke energiebesparing. Uitgangspunt daarbij is een hoger energielabel. Hiermee kan de verhuurbaarheid van de objecten worden verbeterd. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de mogelijkheid van toepassing van een warmtepomp die gebruik maakt van de temperatuur in de luchtbehandelingskast. Dit is alleen mogelijk bij bestaande kantoren die nog niet zijn voorzien van enige warmteterugwinning. Deze unieke toepassing van een warmtepomp is in 2009 ontwikkeld naar een idee van Syntrus Achmea Vastgoed. Het positieve effect is gemiddeld 1,5 stap in het energielabel.

In de woningportefeuille is in 2009 gestart met een onderzoek naar woningen met een laag energielabel (E, F en G) en die na de voorgestelde wijziging van het woningwaarderingstelsel (cv en isolatie eruit, energielabel erin) het risico lopen terug te vallen van het geliberaliseerde huursegment naar het sociale huursegment. Onderzocht wordt welke maatregelen nodig zijn om deze woningen naar een hoger energielabel te brengen. Na dit onderzoek hebben wij een indicatie van wat de impact kan zijn op de door ons beheerde portefeuille. We zullen de overige objecten in de "gevarezone" onderzoeken. Indien Syntrus Achmea Vastgoed besluit om in deze woningen te investeren om die naar een hoger energielabel te brengen, is dat zowel goed voor het rendement als voor het milieu.

Doelstelling van Syntrus Achmea Vastgoed is, dat voor 1 januari 2012 minimaal 80% van de door haar beheerde woningen een "groen" energielabel heeft (A,B of C).

4.4 Staalbankiers

Sinds 2002 is Staalbankiers actief met onze dienstverlening Maatschappelijk Verantwoord Vermogensbeheer.

Met name vindt er een dialoog plaats met onze klanten/ bestuurders op basis van maatschappelijke-, sociale- en milieuthema's. Deze thema's zijn onderverdeeld in drie tot vijf subcategorieën. Hierdoor zijn bedrijven en landen goed te beoordelen en van elkaar te onderscheiden. Daarnaast kunnen beleggingsmogelijkheden worden 'gefilterd' op twaalf criteria, zoals gebruikmaking van pesticiden, productie van vuurwapens en kernenergie.

Ieder jaar staan wij met onze klant stil bij de actualiteit van gekozen duurzaamheidscriteria en of de klant aanpassingen moet doen op een van de thema's. Zo besloot het bestuur van een toonaangevende goede doelen-organisatie dat haar duurzaamheidscriteria in haar effectenportefeuille prioriteit hebben bóven het rendement van de portefeuille.

Om onze maatschappelijke betrokkenheid bij duurzaam beleggen te benadrukken, hebben wij in 2009 vijf seminars georganiseerd op diverse plaatsen in Nederland. De kleinschalige seminars werden gemiddeld door twintig bestuurders van fondsen en kerkelijke instellingen bezocht. Met name bij de thema's good-governance, hoe presteren duurzame portefeuilles zich ten tijde van de crisis en de ontwikkeling van goede doelenfondsen, namen de bestuurders zeer actief aan de discussie deel.

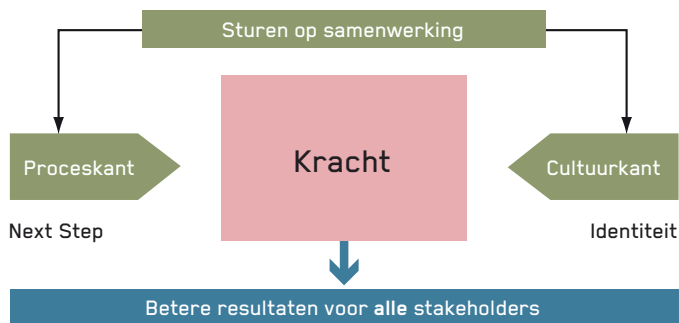
ons

bedrijf

5 ons bedrijf: medewerkers

5.1 Beleid

Op het gebied van personeelsbeleid heeft Achmea een duidelijke ambitie: wij willen tot de beste en meest aantrekkelijke werkgevers van Nederland behoren. We willen voorop lopen in eigentijds en onderscheidend werkgeverschap. Samen met medewerkers, medezeggenschap en vakbonden werken we hard aan de vernieuwing van ons werkgeverschap. Ook in 2009 werden nieuwe initiatieven op dit terrein ontwikkeld. Tegelijkertijd sluiten we onze ogen niet voor de realiteit. De kredietcrisis en mindere omzetcijfers noopten in 2009 tot kritisch kijken naar alle uitgaven, óók naar de personeelskosten. Onder het motto 'Samen Kostenbewust' is gekeken naar wat nu écht nodig is. Daarbij is rekening gehouden met de belangen van alle stakeholders, dus niet alleen die van de aandeelhouders. Noodzakelijke aanpassingen op personeelsgebied doorvoeren én gericht investeren in vernieuwend werkgeverschap draagt eraan bij dat we scherp blijven als bedrijf.



5.2 Sociale innovatie

Achmea wil tot de beste werkgevers van Nederland behoren. In nauwe samenwerking met medewerkers, medezeggenschap en vakbonden wordt gesleuteld aan een eigentijdse, innovatieve invulling van het werkgeverschap. Daarmee willen we talentvolle en ambitieuze medewerkers blijven aantrekken, behouden en ontwikkelen. Er wordt actief gewerkt aan sociale innovatie: het realiseren van een werkklimaat waarin medewerkers met succes, plezier en in goede gezondheid kunnen blijven werken, presteren en zichzelf ontwikkelen.

In 2009 werd het Platform Sociale Innovatie opgericht. Daarin hebben Achmea, vakbondsbestuurders en vertegenwoordigers van de medezeggenschap zitting. Het platform geeft sturing aan lopende en nieuwe initiatieven op het gebied van sociale innovatie. De volgende studies worden onder regie van het Platform Sociale Innovatie uitgevoerd:

- Een pilotstudie naar individueel roosteren. Doel is te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de zeggenschap van medewerkers over hun eigen werktijden te vergroten.
- Een onderzoek naar de wenselijkheid van- en de mogelijk-

heden voor een meeromvattend mobiliteitsplan. Zaken als vervoersregelingen, reistijden, telewerkregelingen/-faciliteiten en overige (fiscale) faciliteiten zullen hierbij in hun onderlinge samenhang worden bekeken. Doel is te komen tot een optimalisering van de mobiliteit en een vergroting van de inzetbaarheid op een ecologisch duurzame wijze.

- Een studie naar de modernisering van de (opzet van de) cao, met als doel de cao eigentijdser en toegankelijker te maken.
- Een studie om de mogelijkheden en wenselijkheid te onderzoeken van een vernieuwende vormgeving aan keuzemogelijkheden in het arbeidsvoorwaardenpakket als opvolger van het huidige Achmea Select.
- Een studie naar verankering in de cao van de mogelijkheid van doorwerken na 65 jaar, met als doel dit mogelijk te maken in de volgende cao.

Achmea Werkconcept | Een van de pijlers van het sociale innovatiebeleid is het Achmea Werkconcept (AWC). Het AWC gaat over tijd- en plaatsafhankelijk werken. Individueel en samen, en met nieuwe vormen en omgevingen voor het ontmoeten van collega's en anderen. Het gaat daarbij om IT-voorzieningen, nieuwe huisvestingsconcepten en onderliggende vergoedingen en regelingen. Dit concept geeft medewerkers meer vrijheid en mogelijkheden om te bepalen waar en wanneer men werkt, anderen ontmoet en hoe men kennis en informatie deelt. Het AWC biedt oplossingen voor problemen rond beschikbaarheid van personeel, bereikbaarheid van locaties en klanten en maatschappelijke vraagstukken rondom mobiliteit en duurzaamheid.

Het AWC is een integraal concept dat door directies of management gericht kán worden ingezet voor specifieke bedrijfsonderdelen of locaties. De kaders worden gevormd door de fysieke werkplek, de IT-infrastructuur en -technologie, het afsprakenstelsel en de houding en vaardigheden van medewerkers en managers. Voordelen van het AWC zijn:

- Minder tijd in de file, minder reistijd
- Lager ziekteverzuim, hogere productiviteit (door de mogelijkheid zelf te kiezen voor werkplek en -tijd)
- Minder kantoorruimte, lagere facilitaire kosten
- Aantrekkelijk werkgeverschap
- Vermindering van CO₂-uitstoot

In 2009 draaiden twee bedrijfsonderdelen proef met het AWC. Bij Group Facility Services (GFS) en Group HR (GHR) werd een concept geïntroduceerd met de kenmerken van flexibel gebruik van werkplekken en de mogelijkheid tot telewerken. Hiervoor werden laptops beschikbaar gesteld en hebben medewerkers via VPN (buiten de Achmea-locaties) toegang tot het netwerk. Bovendien werd er actief aandacht besteed aan de andere persoonlijke werkorganisatie die hiervoor nodig is. Resultaat van deze proeftuinen is dat gemiddeld 30 procent op de werkplekken (uit te drukken in vierkante meter kantoorruimte en exploitatielasten) kon worden bespaard. Medewerkers reageerden positief op het concept. Ondanks

enkele aanloopproblemen gaven GFS-medewerkers aan dat de nieuwe werkwijze, in combinatie met de beschikbare faciliteiten op het gebied van huisvesting en IT-infrastructuur, een grote vooruitgang betekent. Bij GHR bleek na vier maanden dat 87 procent van de collega's niet meer terug wilde naar de 'oude' werkomgeving.

Het AWC-concept wordt verder ontwikkeld. Uitdaging is nu om de nieuwe mogelijkheden van het slim en efficiënt inrichten van het werk, de werkplek en de werktijden voor een bredere groep Achmea-medewerkers mogelijk te maken.

Maatwerk in de arbeidsrelatie | Een tweede pijler van sociale innovatie is het Levensfasebewust Diversiteitsbeleid. De ene medewerker is de andere niet. Denk aan etnische afkomst, sekse, levensfase, kennis/ervaring en de manier waarop hij of zij in het leven staat. Achmea wil de kracht van verschillen benutten. Het is de bedoeling dat medewerkers hun talenten op het juiste moment kunnen inzetten voor activiteiten en werkzaamheden die passen bij hun levensfase, persoonlijke kwaliteiten, wensen en omstandigheden. Dat willen we bereiken met het veranderingsprogramma 'Levensfasebewust Diversiteitsbeleid' (LDB). Enkele concrete elementen uit het LDB:

<h3>Generiek en Levensfase</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Vergroting flexibiliteit werktijden en arbeidspatronen • Ruime bovenwettelijke faciliteiten: Maatschappelijk verlof, diversiteitsdag, sabbatical, extra langdurig zorgverlof en adoptieverlof. • Achmea Compas (werk- en groeiplan) • YIP-start tot 30 jr. en YIP-go tot 35 jr. • 'Werken in vijf levensfasen' en 'Managen van teamdiversiteit'. • Zilverpool voor herplaatsingskandidaten > 57,5 jr. • MBO 2009: de scores op stellingen over talentbenutting, ontwikkeling en diversiteit zijn gestegen t.o.v. 2007 met 10%-punt. • Verkenning 'roze'-netwerk HoIA! • Interactieve communicatie via Achmea.jij. • Levensfase en diversiteitskaart Achmea • Mantelzorg expliciet geregeld in de CAO, als eerste in Nederland! • Ontwikkeling Virtueel Loopbaan- en Ontwikkelcentrum. 	<h3>Gender</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Ondertekening Charter en verankering bij HRD en MD-committee's • Leadership with a Touch • Diversiteit Vrouwen Achmea (DIVA) • Rondetafelgesprekken met Topvrouwen • Het percentage vrouwelijke directeuren bedroeg ultimo 2009 23%
	<h3>Arbeidsbeperking en vitaliteit</h3> <ul style="list-style-type: none"> • 10 werkervaringsplaatsen voor gehandicapten • Inzet bedrijven Sociale Werkvoorziening • 'gezond werken – gezond leven' en 'werken naar vermogen' pijlers gezondheidsmanagementbeleid • Health Check om de drie jaar inclusief de mogelijkheid van een gerichte interventie
	<h3>Multicultureel</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met Pafemme • 15 werkervaringsplaatsen voor vluchtelingen • Arbeidsmarktcommunicatie is 'LDB-proof' • Benoemen coördinator doelgroepeninstroom • Multiculturele catering

In het LDB-programma is gekozen voor vijf levensfasen, waaraan praktische instrumenten zijn gekoppeld.

Startfase	Ambitiefase	Combinatiefase	Deskundigheidsfase	Landingsfase
Introductie	Vak- en management opleidingen	Flexibel werken/ thuiswerken	Passende opleidingen	Pensioen in zicht
Traineeship	Loopbaanadvies	Parttime-werken	Intervisie	Minder werken
Opleiding en coaching	Mentoring/Coaching	Coaching balans werk/ privé	Kennisnetwerk	Deeltijdpensioen
Netwerken en community	Flex. Arbeidsvoorwaarden"			
Meer werken	Verlofsoorten, ouderschapsverlof. Zorgverlof	Mentorschap	Doorwerken na 65 jaar	
Verlofregeling: vakantie		Kinderopvang	Stage andere afdeling	levensloopregeling
Flex. Arbeidsvoorwaarden"				
Meer werken		Timemanagement	Loopbaanadvies	

LDB-enquête | Medio 2008 heeft de Universiteit Utrecht een enquête (nulmeting) gehouden over LDB. Eind 2009 is de slotmeting gehouden waaraan 47 procent van de medewerkers heeft deelgenomen. Er zijn vragen gesteld over de benutting van individuele kwaliteiten van medewerkers, over de ondersteuning die instrumenten uit het HR-beleid bieden, over de afspraken die medewerkers en hun leidinggevende maken passend bij hun levensfase en over de innovativiteit en prestaties van elk team. De uitkomsten worden in 2010 verwacht.

LDB-vervolg | Eind 2009 is LDB als driejarig veranderingsprogramma afgesloten en ondergebracht in de bestaande organisatie. Achmea, de vakorganisaties en de medezeggenschap hebben geconstateerd dat de ambitie om verder te gaan met het vernieuwen van ons werkgeverschap breed wordt gedragen. De gekozen koers en aanpak is crisisproof gebleken en is in toenemende mate congruent met de identiteit van Achmea. De doorontwikkeling van LDB gaat verder onder de noemer Sociale Innovatie waarbij via een platform Sociale Innovatie (wederom) wordt samengewerkt met de vakorganisaties en de medezeggenschap. Om de resultaten en het doorgaan met vernieuwen te markeren, wordt er in maart 2010 een grote interne conferentie Sociale Innovatie gehouden.

5.3 Highlights 2009

Nieuwe cao | Achmea en vakorganisaties bereikten een onderhandelingsresultaat over een nieuwe Achmea- cao. Deze geldt voor de periode van 1 juni 2009 tot 1 juni 2010. Van de 14.831 interne fte's valt 4 procent niet onder de cao. Dit zijn met name boven-cao'ers. Enkele van de gemaakte afspraken:

- **Persoonlijke ontwikkeling.** In de cao is opgenomen dat Achmea en de vakorganisaties willen dat medewerkers zich ontwikkelen in het kader van hun brede inzetbaarheid en loopbaanperspectief. Leidinggevend en medewerkers hebben daarin een verantwoordelijkheid. Achmea c.q. de leidinggevende zal verzoeken honoreren van medewerkers om in dat kader studies te volgen.
- **Virtueel Loopbaan- en Ontwikkelingscentrum (VLOC).** Er wordt een VLOC opgezet. Op een vernieuwende manier worden bestaande en nog te ontwikkelen instrumenten op het vlak van loopbaan, ontwikkeling en opleiding via een portal op Achmea.net toegankelijk gemaakt.
- **Studieloopbaanpaden en -faciliteiten.** Er wordt een studie gestart naar de mogelijkheden om loopbaanpaden en -faciliteiten af te stemmen op levensfasebestendig personeelsbeleid en blijvende inzetbaarheid. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de wenselijkheid van de mate waarin- en de wijze waarop vorm wordt gegeven aan

demotiebeleid.

- **EVC-procedure.** Achmea biedt medewerkers die een functie vervullen op mbo-niveau maar geen mbo-diploma hebben, de mogelijkheid deel te nemen aan de procedure Erkenning van eerder Verworven Competenties (EVC). Zo kunnen zij alsnog een mbo-kwalificatie krijgen. Achmea betaalt de kosten ervan.
- **Werkervarings- en stageplaatsen.** Achmea stelt 15 arbeidsplaatsen beschikbaar aan achterstandsgroepen om werkervaring op te doen. Het accent zal liggen op jonge arbeidsgehandicapten. Verder worden minimaal 50 stageplaatsen beschikbaar gesteld voor jongeren die een opleiding volgen op mbo-, hbo- of wo-niveau.
- **Monitoringscommissie.** Op diverse plekken binnen Achmea wordt het organisatieverandering- en efficiencyprogramma SENS ingezet. Om snel inzicht te kunnen hebben in knelpunten voor medewerkers, zal Achmea met de medezeggenschap spreken over de instelling van een 'monitoringscommissie' die zich richt op het zoveel mogelijk behouden van de medewerker voor de functie of de organisatie.
- **Mantelzorg.** In de nieuwe Achmea-cao is mantelzorg expliciet geregeld. Achmea was de eerste werkgever die mantelzorgverlof in haar cao heeft opgenomen. De huidige verlofregelingen calamiteiten-, kort- en langdurend zorgverlof worden toegankelijk gemaakt voor een grotere groep dan alleen de naaste gezinsleden. Medewerkers die mantelzorg verlenen aan verdere familieleden of vrienden kunnen ook gebruikmaken van eerdergenoemde verlofregelingen.
- **Health Check.** Medewerkers kunnen eens per drie jaar een health Check laten uitvoeren met de mogelijkheid om voor rekening van de werkgever één gerichte interventie te laten doen. Hierbij zal ook in het bijzonder aandacht worden besteed aan de risico's van werkdruk. Als uit de health Check naar voren komt dat er sprake is van een gezondheidsrisico, dan kan in overleg met de werkgever worden besloten om meer interventies te vergoeden.

Nieuw Sociaal Plan | Achmea en de vakorganisaties kwamen een nieuw Sociaal Plan overeen voor de periode 1 februari 2009 tot en met 31 december 2010. Hierin en in aanvullende interne richtlijnen bij Achmea zijn onder andere de volgende nieuwe maatregelen opgenomen:

- Indien er, als gevolg van een voorgenomen organisatie-wijziging waarbij meer dan vijf medewerkers betrokken zijn, sprake is van instroom in het Achmea Transfer Center (ATC), dan dient er een business case opgesteld te worden voordat de adviesaanvraag kan worden ingediend. Doel hiervan is dat onder meer de personele consequenties expliciet worden meegewogen in de besluitvorming. Uitgangspunt is de instroom in het ATC zo veel mogelijk te beperken.
- Om vacatures en tijdelijke werkzaamheden voor korte perioden zo veel mogelijk vanuit Achmea zelf in te kunnen vullen, is afgesproken een flexpool in te richten voor de medewerkers die gebruikmaken van de 57,5-regeling (zie Zilverpool).

- Voortaan moeten álle vacatures - ongeacht de duur - en alle tijdelijke werkzaamheden die vier weken of meer beslaan eerst worden aangeboden bij het centrale vacaturemeldpunt van het ATC/Flexpool. Doel is herplaatsingskandidaten zoveel mogelijk interne mogelijkheden te bieden.
- 'Ontvangende' leidinggevendenden hebben een maximale inspanningsverplichting om in overleg met het ATC herplaatsingskandidaten te herplaatsen.
- Tijdens de herplaatsingsperiode wordt actieve betrokkenheid van het management van de 'latende' divisie/bedrijfs-onderdeel verwacht. De latende leidinggevende behoudt zijn verantwoordelijkheid als leidinggevende gedurende de ATC-periode. Zo heeft de herplaatsingskandidaat gedurende het gehele herplaatsingstraject een 'dedicated manager' als aanspreekpunt, die actieve ondersteuning biedt.

Zilverpool | De komende twee jaar komen binnen Achmea ongeveer 2.500 arbeidsplaatsen te vervallen. Naar verwachting worden hierdoor een aantal medewerkers van 57,5 jaar en ouder boventallig. In het Sociaal Plan is overeengekomen dat een 'flexpool' (verder te noemen: Zilverpool) wordt ingericht om daarmee boventallige medewerkers van 57,5 jaar en ouder zoveel mogelijk aan het werk te houden tot aan hun (pre-)pensioen. Voor senior-professionals is de Zilverpool een goede mogelijkheid om ook in de 'landingsfase' van hun loopbaan hun vakmanschap effectief en flexibel in te zetten. Daarmee leveren zij een waardevolle bijdrage aan het resultaat van Achmea.

Zilverpool detacheert, als zelfstandige detachering-organisatie, boventallige senior-professionals en verhoogt hun employability. De boventallige medewerkers van 57,5 jaar en ouder treden 'in dienst' van Zilverpool. Aan de andere kant voorziet Zilverpool lijnmanagers van Achmea – bij de invulling van hun behoefte aan tijdelijke capaciteit – van competente en gemotiveerde senior-professionals.

De pluspunten van Zilverpool:

- Beter toekomstperspectief voor senior-professionals
- Concrete ervaring dat ouderen vitaal en flexibel kunnen en willen presteren
- Hogere arbeidsproductiviteit van senior-professionals
- Versterking van imago van Achmea als toonaangevende werkgever

Achmea Compas | In 2008 werd Achmea Compas, een nieuw beoordelings- en ontwikkelingsinstrument, bedrijfsbreed ingevoerd. Achmea Compas helpt leidinggevendenden en medewerkers bij het gericht sturen van hun prestaties en ontwikkeling. De essentie van Achmea Compas is het voeren van open en eerlijke gesprekken tussen leidinggevende en medewerker over functie, resultaten en persoonlijke groei. Jaarlijks maakt de medewerker met zijn leidinggevende concrete resultaat- en ontwikkelafspraken. Deze worden vastgelegd in een Werkplan. Daarnaast werkt de medewerker aan zijn persoonlijke groei en ambitie. Afspraken die hij met zijn leidinggevende op dit vlak maakt, worden vastgelegd in een Groeiplan.

Halverwege 2009 werd de invoering van Achmea Compas geëvalueerd. In april en mei 2009 werden hiertoe op zes kernlocaties groeps gesprekken gevoerd met medewerkers, managers, medezeggenschap en Group HR. In totaal namen 62 medewerkers hieraan deel. De gesprekken leverden het beeld op dat Achmea met de ontwikkeling en invoering van Achmea Compas een goede weg is ingeslagen. De methode en de werkwijze sluiten aan bij de manier waarop Achmea haar nieuwe werkgeverschap wil invullen. De vrijheid om te variëren in het aantal gesprekken, de gespreksmomenten en de formats voor vastlegging van de afspraken, is in sommige divisies dankbaar overgenomen en toegepast. Op andere plaatsen is bewust gekozen voor een werkwijze waarbij zaken verder geregeld werden dan centraal was aangegeven.

De basisconclusie uit de gevoerde groeps gesprekken was dat Achmea Compas wat betreft methodiek geen grote aanpassingen behoeft. Het vraagt echter nog wel de nodige aandacht om de methodiek in de praktijk goed te laten werken. Tijdens de gesprekken werden diverse knelpunten en aanbevelingen rond Achmea Compas op tafel gelegd. Deze worden meegenomen bij de doorontwikkeling van Achmea Compas.

In 2010 zal bijzondere aandacht uitgaan naar het onderdeel ‘Werken aan Groei’ en het gemeengoed worden van groeiplannen. (H)erkenning, benutting en ontwikkeling van individuele talenten verdient structurele aandacht en het Groeiplan moet zich gaan bewijzen als voertuig voor deze ambitie. Ter ondersteuning van de medewerker en leidinggevende zal op Achmea Net-HR instrumenten aangeboden worden onder de overkoepelende noemer Achmea.ik. Achmea.ik zal zich doorontwikkelen tot het virtuele loopbaancentrum van Achmea.

5.4 Training en opleiding

Een van de centrale thema’s in Achmea’s werkgeverschap is de professionele en persoonlijke groei en ontwikkeling van medewerkers. Op alle niveaus worden medewerkers gestimuleerd en in staat gesteld opleidingen te volgen en zichzelf verder te ontwikkelen. Er worden centraal veel opleidingen aangeboden. Daarnaast organiseren veel divisies hun eigen vakgerichte opleidingen en trainingen. In 2009 werd 2,68 procent van de loonsom uitgegeven aan opleidingskosten.

Management Development | Management Development (MD) is een op maat gesneden ontwikkelaanpak voor (aankomende) managers en specialisten. In het Individueel Ontwikkel Traject (IOT) gaat het om de persoonlijke ontwikkeling. Medewerkers leren zichzelf beter kennen, gaan in gesprek over hun ontwikkeling en gaan zichzelf op basis van een stappenplan verder ontwikkelen. Het Achmea Ontwikkelingsmodel richt zich op de ontwikkeling van vaardigheden en competenties die Achmea belangrijk vindt. In 2009 namen 963 medewerkers deel aan het MD-programma. Er zijn 817 Individuele Ontwikkelprogramma’s gestart.

Eureko Academy | De Eureko Academy is een innovatief bedrijfs onderdeel dat een hoogwaardig ontwikkelaanbod biedt. De Eureko Academy levert daardoor een bijdrage aan de doelstelling van Achmea om Employer of Choice te worden. De leergangen richten zich op hoger opgeleide medewerkers (managers en specialisten). De leerevents richten zich op doelgroepen in de cirkel rond MD (talenten, early leaders). Het aanbod sluit nauw aan op de ontwikkelprofielen van het MD-programma. Daarnaast heeft de Eureko Academy een netwerkfunctie en stimuleren we interne samenwerking en dialoog.

The Experience | The Experience is een maatwerkprogramma dat een open en dynamische leeromgeving biedt, waarin deelnemers in een maatschappelijke context persoonlijk leiderschap kunnen ontwikkelen. Het programma sluit aan op de kernwaarden van Achmea en op de individuele leervraag van de doelgroep Senior Management. De leergang is opgezet voor managers die in het kader van het management development programma een individueel ontwikkelingsprogramma doorlopen. In 2009 waren er 24 deelnemers.

Achmea Talent Development Program | Het Achmea Talent Development Program (ATDP) begeleidt jonge, talentvolle medewerkers die een volgende stap in hun carrière willen maken. De deelnemers werken aan het vergroten van hun beïnvloedingsvaardigheden en worden uitgedaagd deze direct in de praktijk toe te passen. Om de deelnemers voldoende input te geven, nemen zij deel aan een ontwikkelassessment. Het slot van het traject bestaat uit een presentatie van de (subgroep-) eindopdrachten en een presentatie door de deelnemers. In 2009 had het programma 15 deelnemers.

Specialist Development, the Elevation en the Match | In 2009 heeft de Eureko Academy twee leergangen ontwikkeld om interne kennisoverdracht te bevorderen: the Elevation voor Gidsen en The Match voor Senior Vakspecialisten. Binnen deze leergangen zijn er ‘cross-learning activities’ waarin de deelnemers van de beide leergangen elkaar ontmoeten. De leergangen zijn gericht op de senioriteit van de rolinvulling: hoe ontsluit je je kennis? Hoe creëer je meer toegevoegde waarde voor het bedrijf? Hoe kun je kennis opbouwen door meer met elkaar in verbinding te zijn?

De leergangen vinden plaats in een multidisciplinaire groeps-samenstelling over de divisies heen. Dit versterkt het verbreden van blikvelden en inzichten. The Elevation had 14 deelnemers in 2009.

Businessschools | De Eureko Academy verzorgt diverse Businessschools. Deze zijn gericht op het ontwikkelen van inhoudelijke kennis op het vakgebied, maar ook van de ontwikkeling van vaardigheden en gedrag.

In 2009 zijn 1.364 medewerkers door de Eureko Academy en de Businessschools opgeleid, verspreid over de volgende onderdelen.

- 427 mensen hebben deelgenomen aan de Kennismakingsdag
- 571 medewerkers volgden een leergang aan de Eureko Academy
- 366 deelnemers volgden een leergang aan een van de Businessschools (136 Finance, 92 HR, 9 Marketing, 129 Projectmanagement)

Eureko Academy Life & Pensions | Eureko Academy Life & Pensions brengt medewerkers in de leven- en pensioenenbranche bij elkaar. Zij kunnen kennis en ervaring uitwisselen, zowel binnen als buiten het concern, nationaal als internationaal en met dochterondernemingen van Eureko. Eureko Academy Life & Pensions is de toegangspoort voor alle opleidingen op het gebied van leven, pensioen, beleggen en hypotheek. De Academy vervult een actieve rol in het adviseren over opleidingen. Met een ruim aanbod aan opleidingen, workshops en evenementen binnen deze vakgebieden biedt de Academy de mogelijkheid de kwaliteiten van medewerkers binnen de branche van leven en pensioenen te verhogen. Dit gebeurt op een praktijkgerichte, vernieuwende manier, waaronder e-gaming.

In 2009 heeft de Eureko Academy Life & Pensions ruim 4.400 opleidingen op het gebied van leven en pensioenen uitgerold. Hieronder vallen ook ongeveer 2.800 Permanente Educatie opleidingen.

5.5 Medewerkerbetrokkenheid

MedewerkerBetrokkenheidOnderzoek | Achmea wil weten wat er leeft onder haar medewerkers. Daarom wordt elk jaar in september een MedewerkerBetrokkenheidOnderzoek (MBO) gehouden. Op basis van de uitkomsten worden speerpunten vastgesteld waar de organisatie het jaar erop aan gaat werken. Vervolgens wordt gemeten of de inspanningen resultaat hebben gehad.

In 2009 heeft 79 procent van alle medewerkers meegedaan aan het MBO. Dit is het hoogste responspercentage tot nu toe en daar zijn we trots op. Opvallend is dat alle belangrijkste indicatoren zijn gestegen. De opvallendste stijging is die van het responspercentage met 10 procent, wat 4 procent hoger is dan de vooraf geformuleerde doelstelling van 75 procent. Verheugd zijn wij dat de speerpunten voor 2009 significant zijn gestegen met 3 procent of meer. Dit geeft aan dat de extra inspanning op die gebieden zijn vruchten heeft afgeworpen. Gezien het bijzondere economische crisisjaar 2009 hebben wij gevraagd in hoeverre de medewerkers Achmea, ook in deze tijden, als een goed tot uitstekend werkgever beschouwen. Positief zijn wij over de uitkomst dat het merendeel van onze medewerkers (59 procent) dit onderschrijft, terwijl maar een klein deel (7 procent) expliciet ontevreden is.

Deze ronde konden alle medewerkers wederom goede doelen

² Deze belangrijkste doelindicator is opgebouwd uit het gemiddelde van de stellingenblokken 'Betrokkenheid en trots Achmea' en 'Betrokkenheid en trots bedrijfs onderdeel'. Percentages betekenen '(helemaal) eens' met de stellingen.

	MBO 2009	Mutatie in % t.o.v. 2008
Respons	79%	+10%
SVM-indicator Medewerker- betrokkenheid ²	66%	+3%
Betrokkenheid Achmea Betrokkenheid	59%	+4%
Bedrijfs onderdeel	73%	+2%
Tevredenheid	78%	+2%
Arbeidsmotivatie	81%	+1%
Vertrouwen	63%	+1%
Speerpunten 2009		
Bekendheid koers en doelen Talentbenutting en ontwikkeling	65%	+4%
SVM-indicator kwaliteit directe leiding	58%	+3%
	73%	+3%
Open vraag		
Gedrag Achmea als werkgever in tijden van economische crisis	Goed tot uitstekend 59%	
Neutraal	33%	
Slecht tot zeer slecht	7%	nvt

selecteren uit een door de COR vastgestelde lijst. Op basis van het responspercentage hebben Warchild, het Wereld Natuur Fonds, de CliniClowns, de Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind en de Alzheimer Stichting elk acht duizend euro ontvangen.

Speerpunten 2010 | Voor 2010 heeft de Raad van Bestuur twee Achmeabrede MBO-speerpunten vastgesteld: 'vertrouwen en overeenkomstig gedrag' en 'betrokkenheid bij doelen'. Ook is besloten om het MBO voor 2010 meer in lijn te brengen met de geformuleerde identiteit van Achmea.

Vertrouwen en overeenkomstig gedrag zien we als cruciaal vanuit onze identiteit en heeft de grootste invloed op betrokkenheid. Een belangrijk onderdeel van vertrouwen krijgen, is krachtig en duidelijk managen. Daarnaast vinden wij het van belang dat ieder het concept van vertrouwen beter gaat begrijpen. Dat het begint bij zelfvertrouwen om via relatievertrouwen, organisatie- en marktvertrouwen bij maatschappelijk vertrouwen

uit te komen. Wij gaan ‘vertrouwen’ verbinden met de bestaande identiteit- en leiderschapsprogramma’s en dagen iedereen uit om ‘vertrouwen’ praktisch te vertalen naar voorbeeldgedrag en bestaand instrumentarium. Zo zal extra aandacht voor vakmanschap en talentontwikkeling het zelfvertrouwen van medewerkers ondersteunen.

Betrokkenheid bij doelen komt voort uit de analyse van bureau R&M Matrix en verdiept het speerpunt ‘bekendheid koers en doelen’ voor 2009. Onze ambitie is dat op elk niveau van de organisatie doelen worden geformuleerd die inspireren en die medewerkers uitdagen om bij zichzelf te onderzoeken hoe ze daar een bijdrage aan kunnen leveren. Beeldend is de parabel over metselaars. Op de vraag aan twee metselaars wat ze doen, zegt de één een muur te metselen, terwijl de ander enthousiast vertelt hoe hij vanuit zijn vakmanschap meebouwt aan een kathedraal. Daarnaast vinden wij het van belang om met medewerkers over doelen echt in gesprek te gaan vanuit de intentie om de doelen aan te scherpen en de betrokkenheid te vergroten.

Doorontwikkeling MBO | In 2010 zal het MBO explicieter gaan toetsen of Achmea de door haar geambieerde identiteit en werkgeverschap waarmaakt. Het gaat daarbij onder andere om het meten van hoe het gesteld is met het vertrouwen in elkaar en het vertrouwen in de direct leidinggevende en de niveaus daarboven. Daarnaast blijft het MBO onveranderd de betrokkenheid en tevredenheid van de stakeholder Medewerker toetsen.

5.6 Herplaatsen van medewerkers

Het ATC is en blijft een belangrijk hulpmiddel om vraag en aanbod van de (interne) arbeidsmarkt goed op elkaar af te stemmen. Dit is des te belangrijker omdat door de bedrijfsbrede toepassing van SENS (zie hoofdstuk 4) de komende drie jaar medewerkers boventallig zullen worden. De ervaring leert dat SENS er in de meeste situaties toe leidt dat het werk beter wordt georganiseerd en met minder mensen gedaan kan worden. Wij verwachten dat door SENS de komende drie jaar 2500 fte’s zullen verdwijnen. SENS is een methode waarbij medewerkers zelf hun eigen processen en organisatie verbeteren. Het leidt bijna altijd tot een hogere medewerkerbetrokkenheid. Tegelijkertijd brengt het ook onzekerheid mee, omdat de medewerker die aan SENS meedoet, niet weet wat het voor hem of haar kan betekenen. Wij proberen de medewerkers die boventallig worden, via het ATC zo goed mogelijk te begeleiden naar werk.

Het Achmea Transfer Center (ATC) ondersteunt herplaatsingskandidaten bij het vinden van een passende andere functie binnen of buiten Achmea. Herplaatsingskandidaten zijn medewerkers van wie de functie als gevolg van een reorganisatie wijzigt, komt te vervallen of verplaatst wordt. De reductie wordt zoveel mogelijk opgevangen door de uitstroom van externen, het niet verlengen van tijdelijke contracten en het niet invullen van

vacatures. Interne medewerkers die boventallig worden, zullen door het ATC worden begeleid naar een andere functie.

Het gemiddelde plaatsingspercentage over de jaren 2002-2009 is 64 procent. In 2009 stroomden 483 herplaatsers het ATC in. Het ATC slaagde erin om 55 procent te herplaatsen.

5.7 Evaluatie

KPI	Doelstellingen	Realisatie
MBO	Verbeteren speerpunten met minimaal twee procentpunten	Speerpunten zijn gestegen met 3% en 4%
Beleving managementstijl	Beleving verbeteren	Stijging met 3%
Verzuim	Terugbrengen van 4,34% 2008 naar 4% in 2009	4,2%
Percentage vrouwen	Nulmeting en streefcijfers bekend	24%
Mobiliteit MD	95% IOT's gestart	88%, derhalve niet gerealiseerd
Vast/tijdelijk	Overeenstemming tussen EB en divisies over % externen en sturing hierop in Maandelijkse monitoring	Is niet vastgesteld, derhalve niet gerealiseerd

In het maatschappelijk jaarverslag van 2008 werden 6 KPI's genoemd voor de stakeholder Medewerker. Hieronder de resultaten over 2009:

Vooruitblik 2010

KPI	Doelstellingen	Realisatie
MBO	70% deelnemings-score	
Beleving managementstijl	Handhaven goede score	
Ziekteverzuim	Lager dan 4%	
Opleiding	3% van de loonsom	
Percentage vrouwen	20%	

Meer vrouwen in de top | Achmea ondertekende in mei 2008 het charter 'Talent naar de Top'. Het charter is een initiatief van TopBrainstorm, een platform dat de overheid, het bedrijfsleven en vrouwen wil stimuleren op structurele basis meer vrouwelijk talent aan de top te krijgen. Achmea wil meer vrouwen in de top van het bedrijf. Dat sluit aan op de sociale innovatie, het moderne werkgeverschap en het diversiteitsbeleid waar Achmea voor staat. Achmea wil een cultuur creëren waarin het vanzelfsprekender wordt om een vrouw in een topfunctie te benoemen.

Van oktober 2008 tot oktober 2010 draait het programma 'Talent naar de Top'. Dat heeft twee doelstellingen:

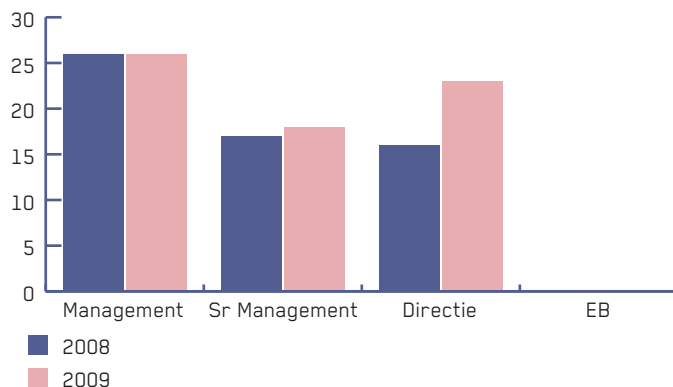
- Op gang brengen van een cultuurverandering van het topmanagement, waardoor het aantrekkelijker wordt voor vrouwen om naar die top door te stromen.
- Groei van vrouwen in topposities van 16 procent in 2008 naar 20 procent ultimo 2011. Doorstroom van vrouwen uit de subtop.

De resultaten worden nadrukkelijk gevolgd: per kwartaal wordt een rapportage over de voortgang gepresenteerd.

In 2009 is het thema 'diversiteit' intern op diverse niveaus op de kaart gezet. De divisies hebben plannen rondom het charter opgeleverd en er zijn afspraken gemaakt rondom interventies. Voor de doelgroep zijn diverse interventies ontwikkeld,

waaronder netwerkbijeenkomsten. Het aantal vrouwen binnen Achmea in top- en subtopposities blijft schommelen tussen de 24-25 procent. We zien een stijging in de categorie Directie van 16 procent naar 23 procent.

Percentage vrouwen in de top³



Ongewenste omgangsvormen | Discriminatie, pesterijen, seksuele intimidatie en agressie zijn vormen van gedrag die binnen Achmea niet getolereerd worden. Voor Achmea zijn respect en integriteit uiterst belangrijk. Toch komen soms zaken voor die strijdig zijn met deze uitgangspunten. Daarom zijn door het hele concern heen vertrouwenspersonen aangesteld. Medewerkers kunnen bij hen terecht als ze zich – op welke manier dan ook – niet correct behandeld of in hun belangen aangetast voelen. De vertrouwenspersoon luistert naar de medewerker, biedt eerste opvang, geeft advies, kan aanbieden een bemiddelingspoging te ondernemen en geeft morele steun bij het indienen van een eventuele klacht.

In 2009 werden bij de commissie voor ongewenste omgangsvormen twee meldingen gedaan van ongewenst gedrag door collega's. Gegevens over de aard van deze meldingen zijn niet beschikbaar.

5.9 Overleg met medezeggenschap en vakorganisaties

De medezeggenschapsorganen hadden in 2009 diverse overlegvergaderingen met de bestuurders. Ook de vakorganisaties voerden regelmatig overleg met de bestuursorganen. Daarnaast vond er ook in 2009 wekelijks informeel overleg plaats tussen het Dagelijks Bestuur van de COR, de voorzitter van de Raad van Bestuur en de directeur Group HR.

In 2009 kreeg de COR in totaal 24 adviesaanvragen en instemmingsverzoeken voorgelegd. Adviesaanvragen, verslagen en agenda's zijn openbaar en worden bekendgemaakt op het intranet. Het medezeggenschap-intranet kent een forum waarop gediscussieerd wordt over medezeggenschaponderwerpen.

³ In het verslagjaar is de definitie van 'vrouwen in de top' aangepast aan het Charter 'Talent naar de Top'. Hierdoor zijn de hier genoemde percentages 2008 niet in overeenstemming met het verslag over 2008.

De COR en de vakorganisaties hebben regelmatig formeel en informeel onderling contact en wisselen informatie uit.

De Wet Harrewijn (september 2006) verplicht werkgevers hun ondernemingsraad jaarlijks te informeren over de beloningsverhoudingen binnen de onderneming. De wet beoogt met name dat de OR inzicht krijgt in de ontwikkeling van topinkomens in relatie tot de ontwikkeling van het loongebouw in de gehele organisatie. Achmea heeft de Centrale Ondernemingsraad in 2009 opnieuw ruimer dan wettelijk verplicht geïnformeerd over de bedoelde beloningsverhoudingen. Onder andere over de salarissen van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, inclusief hun optieregelingen, pensioenopbouw, onkostenvergoedingen, et cetera.

5.10 Ziekteverzuim en ongevallen

Achmea houdt de aan werk gerelateerde ongevallen en het ziekteverzuim structureel bij. In 2009 werden er 133 ongevallen en bijna-ongevallen gemeld. In 69 gevallen ging het daarbij om onwel worden. In 64 gevallen ging het om een ongeval of bijna-ongeval van een medewerker van een door Achmea ingehuurd bedrijf of een klant. Ook wordt bijgehouden hoeveel ongevallen of bijna-ongevallen door de inzet van Bedrijfshulpverlening (BHV)) zijn afgehandeld. Over 2009 is BHV in 116 gevallen ingezet.

Het ziekteverzuim bedroeg in 2009 4,2 procent (exclusief zwangerschapsverlof). In 2008 was dat 4,34 procent. Het streefcijfers voor 2009 was 4 procent, maar door de Mexicaanse Griep hebben we dat dit jaar niet gehaald. Desondanks is er toch een daling ten opzichte van 2008.

6 ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering

Milieu krijgt binnen Achmea veel aandacht. In het Group Business Plan van Eureka/Achmea 2009-2011 is de doelstelling opgenomen om uiterlijk eind 2011 als organisatie CO₂-neutraal te zijn. Tevens heeft Achmea de Meerjarenafspraken Energie-efficiency (MJA3) ondertekend. Beide projecten geven een hernieuwde impuls aan het streven naar een beperkte belasting van het milieu. Daarmee dragen we een steentje bij aan het behoud van deze planeet voor toekomstige generaties.

In dit hoofdstuk leggen wij verantwoording af over de belangrijkste aandachtsgebieden van Achmea ten aanzien van het milieu.

6.1 MVO-organisatie Group Facility Services

Group Facility Services is binnen Achmea verantwoordelijk voor een groot deel van de milieuaandachtsgebieden. In 2009 is de MVO-Organisatiestructuur binnen GFS tegen het licht gehouden. Op basis hiervan is gekozen voor een inrichting die beter aansluit bij de interne bedrijfsprocessen met als doel MVO structureel te verankeren. In 2010 krijgt de nieuwe organisatie zijn beslag.

In samenwerking met Achmea IT is het Milieubeleidsplan uit 2007 geactualiseerd en uitgebreid.

Dit is een goede ontwikkeling omdat IT binnen een financiële dienstverlener een belangrijke spil is in de bedrijfsvoering en daarmee substantieel het energieverbruik beïnvloedt.

Zowel GFS als Achmea IT kennen een MVO-kernteam waarin de activiteiten uit het milieubeleid onderwerp van gesprek zijn. Het MVO-kernteam is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Gezien de omvang van het beleid voeren zij voornamelijk de regie en worden de activiteiten zoveel mogelijk in de lijn belegd.

6.2 Milieubeleid

Met ons milieubeleid geven we aan hoe we de aandacht voor het milieu en duurzaamheid in ons handelen willen opnemen. Dit betekent dat alle activiteiten binnen de interne bedrijfsvoering zullen worden bekeken op hun invloed ten aanzien van milieubelasting en naar de mogelijkheden voor duurzaamheid.

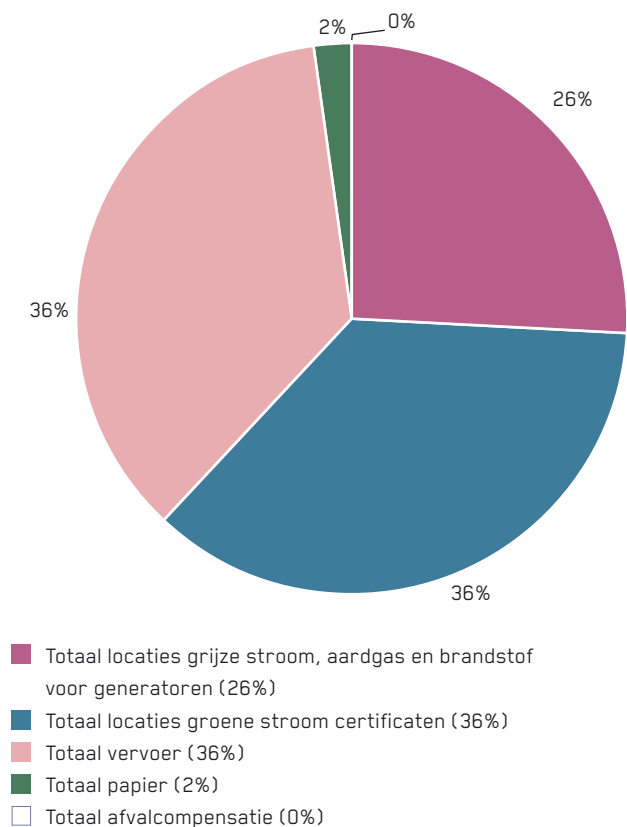
CO₂ Doelstelling

CO₂-neutraal eind 2011

Met de bedrijfsvoering van Achmea stoten wij CO₂ uit. Wij willen de voortrekkersrol nemen als duurzame verzekeraar en onze uitstoot beperken en zo nodig compenseren. Alhoewel het begrip CO₂-neutraal veelvuldig gebruikt wordt, is hiervoor nog geen eenduidige definitie. Dit betekent dat we zelf hebben aangegeven wat wij verstaan onder CO₂-neutraal en hoe wij daar invulling aan willen geven. De scope die wij hanteren, is ons verbruik van gas, elektriciteit, koelvloeistof en brandstof, onze leaseauto's, zakelijke kilometers met eigen auto, zakelijke vliegmijlen, verbruik blanco A4 papier en afval. Deze scope is gekozen omdat dit de belangrijkste CO₂-componenten zijn van onze interne bedrijfsvoering, afgestemd op andere financiële instellingen en beschikbaarheid van cijfers.

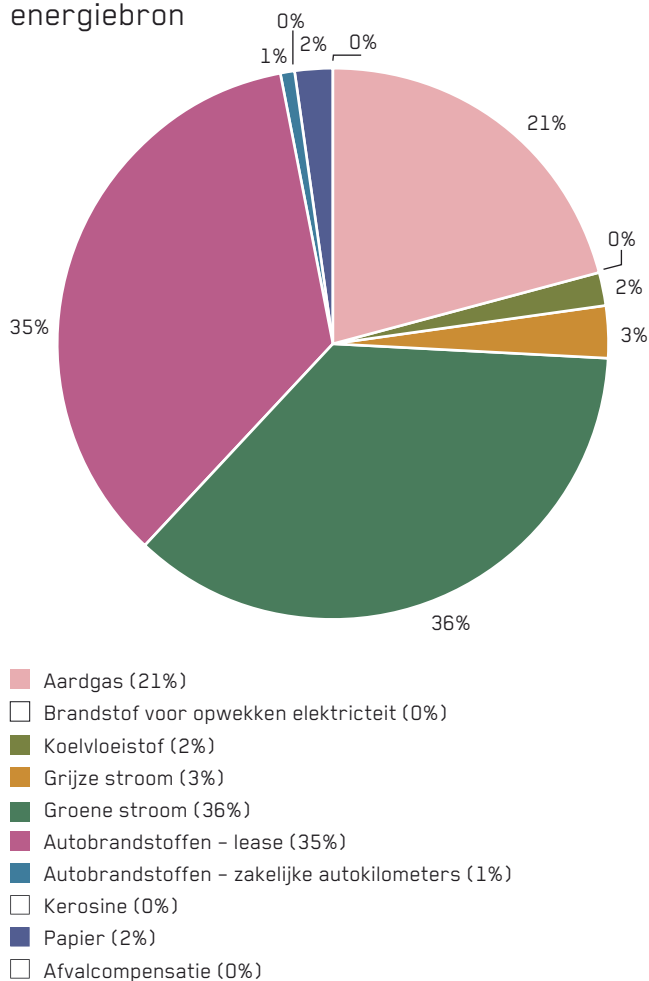
Op basis van de verbruiksgegevens van 8 kernlocaties en enkele grote vestigingen over 2008 is onze CO₂-footprint berekend. In 2010 wordt een plan van aanpak opgesteld hoe te komen tot een CO₂-neutrale bedrijfsvoering uiterlijk eind 2011.

Verdeling CO₂ emissie Achmea naar 'segment'



Totaal CO ₂ uitstoot overall	kg CO ₂	kton CO ₂
Totaal energiegebruik + koelvloeistoffen locaties	13.649.923	13,6
Totaal locaties stroom gecompenseerd met groencertificaten	18.942.966	18,9
Totaal vervoer	19.033.118	19,0
Totaal papier	835.152	0,8
Totaal afval	175.000	0,2
Totaal Achmea	52.636.158	52,6

Verdeling CO₂ emissie Achmea naar energiebron



Energie

Doelstelling: jaarlijkse energiebesparing van 2 procent voor acht locaties

Op het gebied van energieverbruik ligt er voor de komende jaren een belangrijke uitdaging. In 2009 is de MJA3 deelname⁴ ondertekend. Met de maatregelen die hieruit geïnitieerd worden, verwachten we ons energieverbruik te kunnen terugbrengen.

Achmea volgt daarbij zoveel mogelijk het principe van de trias energetica. In hoofdlijnen bestaat dit uit: 1) voorkomen van onnodig gebruik, 2) gebruik van duurzame energiebronnen en 3) het efficiënt gebruik van energie.

Wij nemen deel met acht kernlocaties van Achmea, te weten Amsterdam, Tilburg, De Meern, Leiden (Noordwijk), Apeldoorn, Zwolle, Leeuwarden en Zeist. Per locatie wordt in 2010 een energie-efficiency plan opgesteld. Input daarvoor wordt

⁴ Dit zijn meerjarenafspraken energie-efficiency tussen de overheid en bedrijven en instellingen over het effectiever en efficiënter inzetten van energie. Zie www.senternovem.nl/mja/index.asp.

⁵ De gegevens opgenomen in de tabel hebben betrekking op geheel Achmea.

Totaal energieverbruik elektriciteit en gas en bijbehorende CO₂- uitstoot⁵

	2009	2008
dekkingsgraad voor elektra circa	89% (o.b.v. fte's)	84%
dekkingsgraad voor gas circa kantooroppervlak	89% (o.b.v. m ²)	85%
	2009	2008
grijze stroom (kwh)	0	8.867.510
groene stroom (kwh)	46.510.815	43.061.004
CO ₂ -uitstoot stroom (kg)	0	5.953.646
Totaal Elektra	46.510.815	51.928.514
gas (m ³)	5.663.278	4.918.870
CO ₂ uitstoot gas (kg)	10.037.594	8.718.206
Totaal CO ₂ uitstoot (kg)	10.037.594	14.671.852

gehaald uit de energiebesparingsplannen die in 2008/2009 per locatie zijn opgesteld. Voor deze acht kernlocaties is een totaal energiebesparingspotentieel berekend van 9,26 procent. Dit is gebaseerd op voorgestelde maatregelen die theoretisch gezien zowel technisch als economisch haalbaar zijn. We vertalen dit in een doelstelling van 2 procent energiebesparing per jaar voor deze acht locaties.

In 2009 is het elektriciteitsverbruik op veel locaties gedaald. Hierbij maken we de volgende opmerkingen: Ook het aantal FTE's is gedaald; dit verklaart een deel van de daling. Van één grote locatie zijn in 2009 geen gegevens ontvangen. Daarnaast zijn enkele extra locaties toegevoegd.

Het gasverbruik is gestegen. Het verschil is te verklaren doordat er extra locaties zijn opgenomen, door locatiewisselingen en door de strenge winter.

Water

Doelstelling: monitoren van verbruik en toepassen van waterbesparende maatregelen op natuurlijke momenten

In 2008 is een pilot gedraaid met waterbesparende perlators op kranen bij toiletten en koffiecorners in Apeldoorn. Hiervan is een businesscase opgesteld die een positief resultaat geeft zowel qua waterbesparing als kostenbesparing. In verband met de financiële crisis is het plan om alle eigendomspanden van

Waterverbruik in afgelopen twee jaar

	2008	2007
Verbruik (in m ³)	123.698	107.393

Achmea te voorzien van deze perlatoren, opgeschoven naar 2010.

Omdat de verbruikscijfers voor water laat beschikbaar komen, zijn deze cijfers altijd van het jaar ervoor. Het totale watergebruik is gestegen. Ondanks dalingen op verschillende locaties werd in totaal meer gebruikt. Dit komt door de volgende drie redenen: De bron in Apeldoorn was tijdelijk buiten bedrijf, wisselingen van panden en het in gebruik nemen van extra locaties.

Duurzaam bouwen

Doelstelling onderhoud, verbouw, renovatie: Bij grootschalige projecten een EPC-waarde van ten minste 30 procent onder de (huidige) EPC-waarde van het nog te verbouwen pand (bron: Milieubeleidsplan).

Doelstelling nieuwbouw: EPC-waarde van ten minste 30 procent onder de EPC- eis uit het bouwbesluit (bron: Milieubeleidsplan).

2009 heeft ook voor duurzaam bouwen in het teken van de crisis gestaan. Dit had als consequentie dat er geen budgetten konden worden vrijgemaakt voor diverse initiatieven. Deze initiatieven zijn daarom vooruitgeschoven naar 2010 of zelfs later. Daar waar activiteiten worden uitgevoerd, bijvoorbeeld in het kader van onderhoud, wordt dit wel zoveel mogelijk duurzaam gedaan.

In 2009 is in Den Haag, zoals aangekondigd in het maatschappelijk jaarverslag van vorig jaar, de luchtbehandelingskast vervangen. Door de toepassing van een warmtewiel worden belangrijke verbeteringen gerealiseerd met betrekking tot het kantoorklimaat en het energieverbruik. In Leeuwarden is de renovatie van gebouw 5 gerealiseerd. Hier is de oorspronkelijke arcade van het gebouw overkapt, waarmee het buitengeveloppervlak circa 40 procent is gereduceerd.

De nog aanwezige R22 koelmachines worden in 2010 vervangen door nieuwe machines. Hoewel dit niet wordt ingegeven door energiebesparing zal dit wel een gunstige invloed hebben op het energieverbruik. Specifiek voor de vervanging van de koelmachine in Den Haag wordt daarbij gedacht aan een free-cooling systeem. Dit wordt in 2010 verder uitgewerkt.

Catering

Doelstelling: In 2010 bestaat 20 procent van de inkoop uit biologische producten

Achmea voert een actief beleid op het gebied van duurzame catering. Sinds een aantal jaren wordt Good Origin koffie van Douwe Egberts in alle koffieautomaten aangeboden. Deze koffie is duurzaam geproduceerd met oog voor de leefomstandigheden van koffieboeren en met respect voor het milieu.

In de bedrijfsrestaurants bieden we meerdere biologische producten aan. In 2009 bestond de inkoop van het assortiment in de restaurants voor 12 procent uit biologische producten. Voor 2010 is de doelstelling om 20 procent van de inkoop uit biologische producten te laten bestaan.

Papier- en afvalmanagement

Afval | GFS streeft ernaar zoveel mogelijk afval te voorkomen. Dit doen we samen met onze toeleveranciers, klanten, verwerkers in de keten en medewerkers. Wij zijn voortdurend op zoek naar alternatieven, hergebruik of recycling, daar waar dat mogelijk is. In 2009 zijn verschillende initiatieven opgepakt.

In opdracht van Achmea Corporate Huisvesting is op de nieuwbouwlocatie Apeldoorn een gebouw gesloopt op een duurzame manier. Van de vrijgekomen sloopmaterialen is 95 procent gerecycled.

Achmea zamelt apart lege tonercartridges in zodat deze gerecycled kunnen worden. Daarbij gaat ook een financiële bijdrage naar Stichting AAP. In 2009 zijn 2.486 tonercartridges ingezameld. Dit is een daling ten opzichte van 2008 (5.228 stuks). Een verklaring hiervoor kan zijn dat we minder medewerkers hebben in 2009 ten opzichte van 2008 en dat er minder printers zijn binnen Achmea. Mogelijk hebben ook minder medewerkers tonercartridges van thuis ingeleverd.

In oktober 2009 is gestart met een proef met het gescheiden inzamelen van petflesjes in de twee panden in Apeldoorn. Dit is een nieuw initiatief voor de zakelijke markt, tot stand gekomen in nauwe samenwerking met onze strategische partner SITA en met Coca-Cola. De proef loopt tot maart 2010. Daarna volgt de evaluatie en een advies voor het vervolg.

Momenteel gebruiken we binnen Achmea kartonnen koffiebekers met een nietmilieuvriendelijke coating. Onderzocht wordt of we in 2010 over kunnen stappen op duurzame koffiebekers, gemaakt van FSC karton en een biologisch afbreekbare coating.

Het volume afval is gedaald door een aantal oorzaken. Er waren minder locaties, minder fte's en minder verbouwingen. In Zeist werden minder flessen water gebruikt en er was meer swill in plaats van restafval.

Papier

Doelstellingen:

- *Het blanco-papierverbruik verminderen met 5 procent in 2010 ten opzichte van 2008*

Hoeveelheid afval dat is ingezameld in 2008 in kg en in kg per FTE

Afvalsoort	2009	2008	2009	2008
	Totaal gewicht in kg		Kg per FTE	Kg per FTE
gevaarlijk afval/ kga	3.977	2.933	0,26	0,18
bedrijfsafval/ restafval	1.148.983	1.331.719	75,02	82,37
papier (incl. vertrouwelijk)	1.028.208	1.060.581	67,14	65,60
Karton	248.766	314.573	16,24	19,46
ijzer/metaal/ schroot	0	2.460	0,00	0,15
hout B	16.010	36.240	1,05	2,24
bouw en sloop	9.940	226.440	0,65	14,21
swill/GFT	73.540	34.735	4,80	2,15
Glas	14.049	40.648	0,92	2,51
Totaal	2.543.473	3.050.329	166	189

- *Afdelingsprinters terugbrengen tot 20 procent van de totale capaciteit, 80 procent wordt dan geprint via de Multifunctionele Printers (MFP's).*

Als financieel concern verbruikt Achmea vele tonnen papier. Sinds september 2008 is het gebruikte papier voor kopiëren en printen FSC-gecertificeerd. Zowel de papiergroothandel als de leveranciers van briefpapier en enveloppen zijn FSC-gecertificeerd. Voor blanco papier (kopieer en print) wordt alleen nog maar 75 grams papier ingekocht. Papier wordt gescheiden ingezameld en verwerkt.

Er is in 2009 een afname van het papierverbruik zichtbaar. Bij het kopieer- en printpapier is dit te verklaren door het gebruik van 75 grams in plaats van 80 grams (ongeveer 6 procent) en door andere besparingsmaatregelen.

Het gebruik van briefpapier en enveloppen is afgenomen door de economische crisis en door besparingsmaatregelen. Aangezien het gebruik in 2008 nog niet exact werd bijgehouden, kunnen we dit jaar nog geen besparingspercentage noemen.

Van het commercieel- en organisatiedrukwerk zijn geen exacte cijfers van het papierverbruik te geven.

Echter de inkoop van commercieel- en organisatiedrukwerk is met 42 procent afgenomen. Dat is voornamelijk veroorzaakt door de economische crisis en besparingsmaatregelen.

Het streven is om elke printer op 'standaard dubbelzijdig

Overzicht papierverbruik

	2009	2008	soort papier
blanco A4	634.000 kg 36,72 kg/fte	636.000 Kg 34,54 kg/fte	volledig Plano Superior FSC PEFC 75grs
Enveloppen	582000	niet bekend	volledig Plano Superior FSC PEFC 80 en 120 grs
Briefpapier/ polispapier	772000	niet bekend	volledig Plano Superior FSC PEFC 80 en 120 grs

printen' in te stellen en de afdelingsprinters terug te dringen tot slechts 20 procent van de totale printer capaciteit binnen Achmea. 80 procent wordt dan geprint op zogenaamde multifunctionele printers. Met deze maatregelen is voor 2010 de doelstelling vastgesteld om het papierverbruik met 5 procent terug te brengen ten opzichte van 2008.

6.3 Duurzaam inkopen

Doelstelling: Opstellen apart beleidsdocument voor duurzaam inkopen

Inkoop GFS had zich in 2009 ten doel gesteld om de huidige wijze waarop duurzaamheid reeds wordt meegenomen in het inkoopproces, vast te leggen in een apart beleidsdocument. Dit is niet gerealiseerd. Het grote verlies dat Eureko Achmea over boekjaar 2008 heeft moeten rapporteren, heeft begin 2009 ertoe geleid dat er vijf besparingsprogramma's van start zijn gegaan. Onderdeel hiervan is een traject waarin de top 200 leveranciers van Achmea is gevraagd een substantiële bijdrage te leveren aan deze besparing door hun tarieven te verlagen op hun producten en/of diensten.

In het eerste kwartaal van 2010 pakt Inkoop GFS in samenwerking met Corporate Beleidsontwikkeling GFS de oorspronkelijke doelstelling, het opstellen van beleid rondom duurzaam inkopen, opnieuw op. Ten aanzien van duurzaamheid op het gebied van inkopen en aanbesteden willen we dat de inkoopafdelingen van Achmea IT en GFS gebruik gaan maken van de overheidscriteria voor duurzaam inkopen. Deze zijn door Agentschap NL (voorheen SenterNovem) opgesteld. Deze lijst is niet uitputtend. Voor onderwerpen waarvoor (nog)

geen inkoopcriteria zijn opgesteld, wordt onderzocht welke duurzaamheidsaspecten we in het programma van eisen kunnen opnemen.

Ketenverantwoordelijkheid

Doelstelling: Invoeren van een nieuw model contractmanagement voor leveranciers

De invoering van het nieuwe model contractmanagement, zoals door Inkoop GFS in 2008 is opgesteld, heeft door het prijsinterventietraject in 2009 stil gelegen. Hierdoor is in 2009 ook nog geen nadere invulling gegeven aan het inzoomen op de ketenverantwoordelijkheid met onze belangrijkste leveranciers. Wel heeft Inkoop GFS zich namens Achmea in het laatste kwartaal van 2009 aangesloten bij het initiatief tot oprichting van een Sustainable Rating en Verification Institute. Inkoop GFS is daarmee één van de vijf founding fathers. Het initiatief beoogt een set van criteria op te stellen waarmee we leveranciers op een transparante en uniforme wijze kunnen toetsen. Op die manier weten we in welke ontwikkelingsfase rondom betrokken en duurzaam ondernemen zij verkeren. Ketenverantwoordelijkheid (bijvoorbeeld op het gebied van mensenrechten en ILO-normen) maakt onderdeel uit van de set van criteria. Het initiatief streeft ernaar om in het voorjaar van 2010 definitief vast te stellen of haar eindproduct daadwerkelijk levensvatbaar is en in Nederland geïntroduceerd kan worden.

De invoering van het nieuwe model contractmanagement zal eveneens in 2010 hervat worden.

onze

wereid

7 onze wereld

Achmea is als grote financiële instelling, werkgever en kantoororganisatie een belangrijke actor in de samenleving. Vanuit die positie vinden wij dat we een rol moeten spelen in het oplossen van maatschappelijke problemen, dichtbij en ver(der) weg. Dat doen wij op allerlei manieren. Het liefst zodanig dat de activiteiten die onze maatschappelijke betrokkenheid tonen, aansluiten bij onze deskundigheid. Tegen die achtergrond ondersteunen wij ontwikkeling van (groepen) mensen met onze microverzekeringsactiviteiten, maar ook met de donaties vanuit de Eureka Achmea Foundation. Daarnaast worden er overal in het bedrijf initiatieven ontplooid waarmee wij uiting geven aan onze maatschappelijke betrokkenheid.

7.1 Microverzekeren

De geschiedenis van Achmea begint in 1811 met een aantal boeren uit Achlum, een dorpje nabij Harlingen. Deze boeren hadden geen toegang tot verzekeringen. Zij richtten daarom de Onderlinge Brand Assurantie Sociëteit Achlum op. 'Zij is de steun der ongelukkigen' was het motto van die onderlinge verzekeringsmaatschappij.

Datzelfde probleem, geen toegang tot verzekeringen, hebben miljarden mensen in ontwikkelingslanden. Zij kunnen zich niet verzekeren tegen de gevolgen van bijvoorbeeld overlijden, ziekte, ongevallen en tegen schade aan gewassen en vee. En juist zij zijn het meest kwetsbaar voor onverwachte schadegevallen.

Achmea besteedt daarom aandacht aan de verzekeringsbehoeften van deze mensen in ontwikkelingslanden. Achmea doet dat vanuit zijn missie, vanuit zijn coöperatieve achtergrond en vanuit zijn doelstelling om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Microverzekeringen zijn kleine verzekeringen, die – net als microkredieten – zijn bedoeld voor armen in ontwikkelingslanden. Veel mensen in achterstandssituaties ervaren dat het weinige geld dat ze dagelijks kunnen besteden, nog niet zo zeer het grootste nadeel is. Geen financiële opvang voor tegenvallers is een veel groter probleem. Schade is voor hen vaak het begin van nog meer ellende. Ze moeten leningen afsluiten tegen woekerrenten of noodgedwongen schaarse bedrijfsmiddelen verkopen waardoor ze hun inkomensbron verliezen. Verzekeringsmaatschappijen weten hoe zij vaak voorkomende schaden kunnen beperken en voorkómen. Die kennis zorgt ervoor dat veel voorkomende risico's worden vermeden en dat de gevolgen ervan zo klein mogelijk worden gehouden. Dat zorgt voor een veiliger bestaan en verbetering van leefomstandigheden.

Achmea ondersteunt ontwikkelingsorganisaties en microkredietinstellingen in ontwikkelingslanden op verschillende manieren. Met kennis, met medewerkers, met herverzekeringen bij het opzetten van verzekeringsmaatschappijen en met de ontwikkeling van financiële producten voor de armsten. Door de risico's af te vangen kunnen we deze mensen continuïteit en dus een toekomst geven. Deze risico's zouden hen anders tot de bedelstaf – of nog erger – brengen.

Met de herverzekeringen die Eureko Re verstrekt, voorkomen we een eventueel failliet van de microverzekeraars. Eureko Re biedt deze herverzekeringen voor verschillende projecten van Achmea en Micro Insurance Association Netherlands (MIAN).

In januari 2008 heeft de Raad van Bestuur van Eureko het actieplan Microverzekeren goedgekeurd. Dit plan voorziet in de oprichting van een *Servicecentrum* en een *Kenniscentrum* op het gebied van microverzekeren. Per 1 februari 2009 is het

Servicecentrum van start gegaan. Het Eureko Kenniscentrum Microverzekeren is per 1 april aan Nyenrode Universiteit begonnen.

Kenniscentrum | Het *Kenniscentrum* financiert een leerstoel Microverzekeren, de “Achmea leerstoel Micro Insurance”, aan Nyenrode Universiteit. Dit biedt mogelijkheden om vanuit wetenschappelijk perspectief te kijken naar innovatie van coöperatieve verzekeringsvormen, in het bijzonder in ontwikkelingslanden. Daarnaast beoogt het Kenniscentrum microverzekeren te bevorderen door zijn kennis over coöperatief verzekeren in ontwikkelingslanden toegankelijk te maken, verder te ontwikkelen en de belangstelling van de samenleving te wekken voor dit onderwerp.

Het wetenschappelijk onderzoek richt zich met name op de analyse van de effecten van microverzekeren op economische ontwikkeling, de risico's van niet terugbetalen en de institutionele infrastructuur als verklarende factor voor succes en falen.

Een onderzoeksrichting gaat uit naar de institutionele voorwaarden. Uit dit onderzoek worden de omstandigheden afgeleid waaronder microfinanciële dienstverlening het meest succesvol is. Een andere onderzoeksrichting heeft betrekking op de vergelijking van businessmodellen voor microverzekeren.

Leerstoelhouder is Professor dr. Gert van Dijk. Zijn oratie zal in 2010 plaatsvinden.

Servicecentrum | Het *Servicecentrum* is opgericht om meer structuur aan te brengen in de activiteiten rond microverzekeren. Ook geeft het centrum ondersteuning aan de bedrijfsonderdelen die bij microverzekeringsprojecten betrokken zijn. Het Servicecentrum heeft een beperkt aantal partners geselecteerd voor de uitvoering van microverzekeringsactiviteiten. Enkele voorbeelden zijn HealthNet TPO, OXFAM Novib en Terrafina.

Een belangrijk werkkterrein van het Servicecentrum is het faciliteren van microverzekeringsprojecten ter plaatse. In de opstartfase is dat voornamelijk het voorbereiden van medewerkers op uitzendingen door middel van training en advies op het gebied van gezondheid en veiligheid. Zodra de kennis en ervaring wortelt bij lokale medewerkers kan het Servicecentrum zich meer richten op de coördinatie.

Project in Senegal | Dit jaar is een project in Senegal opgestart in samenwerking met Achmea Agro en lokale partners Mec Delta en PINORD. Het project is gericht op het verbeteren van watermanagement, risicopreventie en risicovermindering van de gevolgen van vogelinvasies, bacteriële gewassenziektes, trekkende kuddes vee en weer-gerelateerde transportproblemen.

Projecten in Tamil Nadu, India | Development of Humane Action (DHAN) is een microverzekeringsorganisatie in het zuiden van India. De organisatie heeft het project People Mutuals opgericht om te voorzien in sociale voorzieningen voor kwetsbare mensen. Het is een onderlinge die tot stand gekomen is door een samenwerking van OxfamNovib,

Rabobank Foundation, Achmea en MIAN. Inmiddels heeft het Servicecentrum de evaluatie afgerond. Het project heeft dit jaar de gestelde doelen bereikt. Ruim 520 duizend mensen hebben nu een levensverzekering via People Mutuals, 36 duizend mensen een ziektekostenverzekering, 13.000 mensen een gewassenverzekering en 8.000 mensen een verzekering voor hun vee⁶.

Bij de gewassenverzekering wordt de uitkering gebaseerd op de hoeveelheid neerslag die lokaal gemeten wordt met regenmeters die door DHAN worden verstrekt. Om DHAN te ondersteunen bij de premieberekening en de keuze van het herverzekeringsprogramma, heeft Eureko Re een model ontwikkeld om de gevolgen van de premiestelling voor de solvabiliteitsontwikkeling inzichtelijk te maken. Op basis van dit model biedt Eureko Re herverzekering aan DHAN die hierdoor verzekeringsactiviteiten kan ontplooiën. De International Labour Organization (ILO) is sponsor van het project en heeft ook belangstelling getoond voor de herverzekeringsopties om deze toe te kunnen passen in andere gebieden.

Project in Roemenië | Op verzoek van HealthNet TPO is in juni 2009 een medewerker van Achmea Zorg van start gegaan als health insurance advisor voor het mental health programma in Roemenië. Zij heeft een assessment uitgevoerd naar de kosten van de inzet van eerstelijnszorg voor de opvang van psychiatrische patiënten in hun eigen omgeving.

7.2 Micropensioenen

Micropensioenen, als onderdeel van een 'inclusive microfinance'-concept, zijn een belangrijk hulpmiddel bij het bestrijden van armoede. Ouderen vormen in ontwikkelingslanden vaak de kwetsbaarste en armste groep, juist omdat ze niet meer in staat zijn om te werken. Vaak blijven de ouderen tot op hoge leeftijd zorgen voor de kleinkinderen, waardoor de ouders kunnen werken voor het gezinsinkomen. Het is een bekend gegeven dat als ouderen worden ondersteund, hun kleinkinderen beter worden gevoed en langer naar school gaan. Zorg voor die ouderen draagt dus bij aan structurele armoedevermindering, ook voor hun omgeving. Micropensioenen kunnen daarbij een belangrijke rol vervullen. Daarom leveren medewerkers van Syntrus Achmea hun bijdrage aan het ontwikkelen van micropensioensystemen in ontwikkelingslanden.

Evenals het vorige jaar vervulde Syntrus Achmea een voortrekkersrol in het Pension and Development Network (PDN). Ze leverde de voorzitter en was gastheer voor de vergaderingen van de stuurgroep van het Netwerk. De belangrijkste ontwikkelingen in 2009 zijn:

- verdere uitbreiding van het netwerk,
- oprichting van Joint Working Group met Indiase NGO (DHAN - foundation) en ondertekening van een *memorandum of understanding* voor een periode van 10 jaar,

- verzorgen van twee technische missies naar India ten behoeve van de inrichting van de pension pilot en kennisoverdracht in een workshop over micropensioenen,
- lancering website PDN door prinses Máxima.

Syntrus Achmea steunde in 2009 het Netwerk ook financieel en co-financierde de missies.

Zie voor meer informatie over het PDN: <http://www.pensiondevelopment.org/>

7.3 Eureko Achmea Foundation

De Eureko Achmea Foundation (kort: de Foundation) is eind 2006 opgericht. Eureko was de grondlegger voor de Foundation vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid: laat de maatschappij meeprofiten van de winst die de organisatie maakt ('maatschappelijk dividend'). Daarom krijgt de Foundation een jaarlijkse bijdrage van Eureko, bestaande uit 0,5 procent van de netto winst.

Doelstelling van de Foundation is 'door middel van het beschikbaar stellen van financiële middelen daadwerkelijk bij te dragen aan een *duurzame verbetering van de economische en/ of de sociale leefomgeving van groepen hulpbehoevenden* in de samenleving, zowel in als buiten Nederland'.

Omdat Eureko in 2008 geen winst heeft gemaakt, heeft de Foundation in 2009 geen bijdrage gekregen. Het bestuur van de Foundation heeft hier in 2008 al op geanticipeerd door terughoudendheid te betrachten bij het honoreren van steunaanvragen. Hierdoor bleef voldoende vermogen beschikbaar om in 2009 toch nog voor ruim 2 miljoen euro aan nieuwe donaties toe te kennen. Door deze prudentie zijn de reserves voor de eerder gehonoreerde meerjarige projecten onaangetast gebleven en is de continuïteit van de Foundation gewaarborgd.

Het is van groot belang dat de projecten die de Foundation steunt, doelmatig en doeltreffend worden uitgevoerd. De Foundation heeft dan ook duidelijke criteria voor het toezicht. Afhankelijk van de behoefte aan monitoring wordt het niveau van controle bepaald.

Daarnaast is in 2009 een pilot afgerond met Monitoring en Evaluatie. Deze pilot werd uitgevoerd door een externe auditor. Vijf projecten zijn in dit kader gemonitord. De resultaten hiervan waren dusdanig positief dat de Foundation voldoende vertrouwen mag hebben in zijn eigen toekenning- en rapportagebeleid. Externe toetsing zal een blijvend onderdeel zijn van Monitoring en Evaluatie.

De Foundation onderscheidt drie geografische categorieën voor de projecten: Nederland, landen waar Eureko actief is en de 'Rest van de Wereld'. De Foundation hanteert een aantal criteria voor toekenning van donaties. De steun moet onder

⁶ Uit rapport 'People Mutuals – an insurance initiative of Dhan Foundation Narrative Report period 01.12.2008 to 30.11.2009'.

meer van sociaal-economisch belang zijn voor de doelgroep. Ook moeten er structurele en concrete verbeteringen worden bereikt. De complete lijst van criteria staat op <http://www.eurekoachmeafoundation.nl/nl/pages/criteria.aspx>.

Enkele voorbeelden van toekenningen uit 2009:

- Stichting Zwerfjongeren (aanpak integratie zwerfjongeren in Nederland): 60.750 euro
- Aidsfoundation East&West (gezondheidsvoorlichting et cetera voor jonge moeders met HIV in Rusland): 100.049 euro
- New Perspective Foundation in samenwerking met Stichting Aflatoun (Sociale en financiële empowerment voor kansarme jongeren in Rusland): 75 duizend euro
- Het project Microjustice: vervolgdonatie (rechtshulp voor armsten ten behoeve van pensioenvoorziening in Bolivia): 98.630 euro
- SIMAVI (betere watervoorziening en voorlichting & informatie ten behoeve van gezondheidsbevordering in Ghana): 90 duizend euro
- Stichting Stop Kindermisbruik (Bouw en inrichting medisch centrum ten behoeve van kinderen in India): 78 duizend euro

Voor meer informatie over de Eureko Achmea Foundation, de complete lijst gesteunde projecten, doelen en resultaten, zie het eigen jaarverslag van de EAF op <http://www.eurekoachmeafoundation.nl/>

7.4 Maatschappelijk betrokken initiatieven

Naast de activiteiten van de Eureko Achmea Foundation en het werk dat Achmea doet op het gebied van microverzekeringen en -pensioenen, worden er op tal van plaatsen in de organisatie initiatieven ontplooid die de maatschappelijke betrokkenheid van ons en van onze medewerkers tonen. Om die reden geven we enkele kenmerkende voorbeelden van projecten die goed aansluiten bij Achmea's identiteit en bij haar kernactiviteiten.

Edu-game over Sociale Zekerheid | Achmea Sociale Zekerheid wil samen met TNO een educatief spel (een 'edu-game') ontwikkelen. Burgers kunnen hiermee hun keuzes op het gebied van Sociale Zekerheid beleven zodat ze ervaren welk effect deze keuzes hebben op hun toekomst. Dit initiatief is onderdeel van het project "Sjakie en de nieuwe sociale zekerheid", dat Achmea en TNO begin 2008 zijn gestart. Doel van het spel is burgers beter in staat te stellen om belangrijke keuzes op het gebied van 'hun' sociale zekerheid zelf te laten maken.

Vooraf voor jongeren is dit belangrijk. De verantwoordelijkheid voor het inrichten van de eigen sociale zekerheid komt immers op steeds jongere leeftijd te liggen. Op school en bij het betreden van de arbeidsmarkt moeten jongeren keuzes maken die consequenties hebben voor hun toekomst en voor de Nederlandse (kennis-)economie. Omdat de meeste jongeren in het 'hier en nu' leven, maken ze niet of nauwelijks plannen voor de toekomst. Dit kan ertoe leiden dat jongeren onvoldoende toegerust zijn om adequate keuzes te maken en niet voorbereid zijn op een toekomst die in het teken staat van

de eigen ontwikkelingen. Uit pilotonderzoek van TNO in 2006 en 2008 kwam naar voren dat met name jongeren in het (v) mbo-onderwijs groot risico lopen om op latere leeftijd buiten de boot te vallen. Omdat ze geen keuzes willen of kunnen maken. Of omdat ze niet kunnen omgaan met een complex informatieaanbod en moeilijk toegankelijke instanties. De game moet de keuzevaardigheid op het gebied van SZ van jongeren positief beïnvloeden.

In 2009 zijn er de nodige voorbereidende activiteiten uitgevoerd. Om te beginnen zijn op tien verschillende ROC's met ongeveer tweehonderd jongeren (in groepen) gesprekken gevoerd. Centraal stonden 'life-events'. Zoals: eerste werkkring, relaties/samenwonen/trouwen, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. In een speciaal ontwikkeld format leverde dat kwalitatieve informatie op over 'hoe jongeren kiezen', wat belangrijk gevonden wordt, wat ze (niet) weten. Daarna is er een webenquête gehouden onder ongeveer tweehonderd (andere) jongeren van dezelfde ROC's.

Tot slot werd er in 2009 een dag georganiseerd waarin met jongeren – cocreatie – concepten voor een 'serious game' werden ontwikkeld en gepresenteerd. Begin 2010 zal één van de concepten verder uitgewerkt worden en gepresenteerd aan de klankbordgroep Sjakie. Om verder draagvlak te creëren én om ruimere financiële mogelijkheden te hebben om de 'serious game' daadwerkelijk te laten bouwen, zijn eerste gesprekken gevoerd met mogelijke cofinanciers en uitgeverijen.

Laaggeletterdheid | 'Laaggeletterdheid en verzekeraars' is een uitdagende combinatie. Verzekeraars worden geassocieerd met 'de kleine lettertjes'. De branche kampt mede hierdoor met een vertrouwensprobleem. Zelfs geletterden hebben veel moeite polissen te doorgronden en een goede afweging te maken om zich ergens al dan niet voor te verzekeren. Achmea wil de meest vertrouwde verzekeraar worden en ook een actieve rol spelen bij het bestrijden van laaggeletterdheid. Anderhalf miljoen Nederlanders, 13 procent van de bevolking boven de 18 jaar, hebben moeite met lezen en schrijven. Zij kunnen daardoor niet volwaardig in de samenleving functioneren.

Achmea heeft dus statistisch gezien 500 duizend klanten met een zorgverzekering, die niet in staat zijn de bijsluiter van een medicijn te lezen. Deze klanten kunnen ook de correspondentie over bijvoorbeeld het eigen risico niet begrijpen. Als gebruiker van zorg zijn zij niet in staat zelf een goede keuze voor een zorgverlener te maken. Dat is een serieus probleem, dat ook eigenlijk onnodig tot extra zorgkosten leidt.

Kunnen rekenen, lezen en schrijven behoort tot de basisvaardigheden van elk individu om volwaardig aan de samenleving te kunnen deelnemen. Via een partnerschap heeft Achmea zich verbonden aan de Stichting Lezen en Schrijven.

De bijdrage van Achmea

1. Eureko Achmea heeft zich verbonden aan de stichting Lezen en Schrijven, ook financieel.
2. Achmea stelt zich de komende drie jaar garant voor een

Publieksprijs Nationale Alfabetisering. Een prijs waarbij het publiek besluit over het toekennen van zeven duizend euro aan een project dat op vernieuwende en aantoonbare wijze laaggeletterdheid weet terug te dringen.

3. Verder heeft Achmea een eerste inventarisatie gedaan van de mogelijkheden bij haar eigen bedrijven. Achmea is voornemens informatie over onze producten toegankelijker te maken. Samen met de klant zal zij kijken naar haar communicatiekanalen, proberen in contact te komen met laaggeletterde verzekerden en hen attenderen op bestaande schrijf- en taaltrainingen.
4. Ten slotte wil Achmea haar positie aanwenden om aandacht te vragen voor laaggeletterdheid in de branche.

Waar zijn we mee bezig | Achmea voert sinds enige jaren campagne met de slagzin 'Waar zijn we mee bezig?' De agenderende fase van deze publiciteitscampagne is afgerond. In 2009 kiest Achmea ervoor een actieve bijdrage te leveren aan de inhoudelijke beantwoording van deze vraag en om mede oplossingen aan te reiken. In dat kader is in 2009 met behulp van focusgroepen, peilingen en huiskamergesprekken onderzoek gedaan naar solidariteit.

Het onderzoek geeft inzicht in wat de samenleving vindt en verwacht van een bedrijf als Achmea in relatie tot voor Achmea relevante maatschappelijke aspecten. Het onderzoek naar solidariteit is als volgt opgezet:

1. Twee verkennende focusgroepen. Deze focusgroepen werden in april 2009 gehouden met twee verschillende groepen van doorsnee burgers uit de regio Groot-Amsterdam,
2. Grootchalig representatief kwantitatief onderzoek in mei,
3. Twee huiskamergesprekken in juni in Achlum en Tilburg.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de Nederlandse bevolking zich ernstige zorgen maakt over het sociale gehalte van de Nederlandse samenleving. 84 procent geeft aan dat Nederland zich in sociaal opzicht in de verkeerde richting ontwikkelt. De overgrote meerderheid meent dat het mogelijk is om het sociale gehalte van Nederland te vergroten. Daartoe zoekt men naar inspirerend, positief en hoopgevend leiderschap dat een breed gewenste 'prettige samenleving' dichterbij kan brengen. Het onderzoek wijst uit dat de samenleving meer moet worden doordrongen van de bestaansredenen van allerlei solidaire arrangementen in onze samenleving, inclusief de AOW, de bijstandsregeling en sociale woningbouw. Ook blijkt dat solidariteit en verzekeren nauwelijks met elkaar worden verbonden.

Achmea heeft op basis van dit onderzoek besloten meer en beter uit te dragen wat de relevantie van solidariteit is voor verzekeren. In het vervolg van de corporate campagne is solidariteit daarom als thema gekozen. De nieuwe tv-commercial die in 2009 is ontwikkeld, is daar een goed voorbeeld van. Ook in andere externe uitingen zal deze relevantie meer en beter uitgedragen worden.

Kunstmanifestatie Niet Normaal | Achmea is hoofdsponsor van de internationale kunstmanifestatie Niet Normaal in de Beurs van Berlage in Amsterdam (december 2009-maart 2010). Niet Normaal vraagt op een positieve manier aandacht voor het verschil tussen mensen en de grenzen van de maakbaarheid van het menselijk leven. De relatie mens en technologie biedt nieuwe kansen en stelt ons voor uitdagingen. Met hun werk reageren kunstenaars, makers en denkers op deze ontwikkelingen. Soms confronterend, maar vooral met humor en schoonheid. Hun werk roept vragen op over hoe wij als individuen en als samenleving omgaan met verschillen tussen mensen. Voor Achmea is dit sponsorschap een manier om maatschappelijke vraagstukken aan de orde te stellen, aanvullend op de waarzijnwemeebezig-campagne.

De kunst van Niet Normaal laat ons nadenken over de grenzen van ons handelen. De steeds verder voortschrijdende medische en technologische ontwikkeling maakt gelukkig steeds meer mogelijk, maar stelt ons ook voor de vraag of alles wat kan ook moet. Willen we het geslacht van onze kinderen vooraf bepalen? Accepteren we ouderdom of mensen met een handicap? Ondanks al die vooruitgang zullen ziekte en ouderdom blijven bestaan. Respect en begrip voor het verschil tussen mensen is wezenlijk voor een samenleving. Achmea vindt het belangrijk de bewustwording en het debat over dit soort vragen te stimuleren. Omdat het belangrijk is een samenleving in stand te houden waarin de zorg voor iedereen goed geregeld is. Om de medewerkers te stimuleren deze manifestatie te bezoeken, is er in de interne media veel aandacht besteed aan Niet Normaal en hebben medewerkers gratis toegang gekregen. Onze klantleden hebben korting gekregen, onder meer via een bon in het blad Health.

8 governance, compliance en mvo organisatie

8.1 Governance

Vereniging Achmea is voor 52,15 procent eigenaar van Eureko. De andere grote aandeelhouder is Rabobank met 37,25 procent. Eureko Tussenholding houdt 5,52 procent, terwijl de resterende 5,08 procent eigendom is van enkele Europese partners.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen functioneren grotendeels volgens de Code Tabaksblat voor beursgenoteerde ondernemingen.

Wegens de positie van twee grootaandeelhouders in het eigendom van Eureko, is een Coördinatiecommissie in het leven geroepen. Dit overlegorgaan van Eureko met zijn beide grootste aandeelhouders bespreekt geplande majeure investeringen (groter dan een miljard euro). Los van de eigenstandige verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen doet deze commissie aanbevelingen hierover aan de Raad van Commissarissen.

Aanstelling en expertise van de Raad van Bestuur | Een afvaardiging van de aandeelhouders vormt een speciale Selectiecommissie die gaat over het aanstellen van de leden van de Raad van Bestuur. De leden worden vanzelfsprekend geselecteerd op hun persoonlijke expertise en ervaring. Bij hun voordracht wordt er eveneens rekening mee gehouden dat de Raad van Bestuur in haar geheel een brede maatschappelijke achtergrond en kennis van vele sectoren moet hebben. In die zin worden de leden ook zo gekozen dat ze elkaar aanvullen. De Selectiecommissie evalueert tevens de prestaties van het dagelijks bestuur als geheel en de prestaties van de individuele bestuursleden. Ook worden de doelstellingen voor de prestaties opgesteld onder supervisie van deze commissie.

Beloningsbeleid bestuurders | De Remuneratiecommissie van de Raad van Commissarissen adviseert over de beloning van de leden van de Raad van Bestuur. Voor de variabele beloning wordt een afweging gemaakt op basis van de bijdrage aan het realiseren van doelstellingen voor de diverse stakeholders. Er wordt niet alleen op financiële, harde doelstellingen gestuurd. Maar ook op zaken als betrokken leiderschap, creëren van medewerkerbetrokkenheid, klanttevredenheid, bijdrage aan maatschappelijke discussies, compliance en duurzaamheid.

Wegens de slechte financiële resultaten zijn begin 2009 de variabele beloningen over 2008 voor de Raad van Bestuur en het senior management niet toegekend. Een opmerkelijke stap waaraan weinig ruchtbaarheid is gegeven, aangezien voor het niet uitbetalen van deze variabele beloning een beroep moest worden gedaan op een voorwaardelijkheidsclausule in de arbeidsvoorwaarden van het hoger kader. Achmea is hiermee verder gegaan dat vele andere concerns. Achmea heeft zich tevens geconformeerd aan het 'Herenakkoord' dat minister Bos met de banken heeft gesloten. Daarbij moet vermeld worden dat

de beloningsstructuur binnen Achmea zich al binnen dit kader bevond. Zie voor meer informatie hierover: <http://www.annualreport2009.eureko.com>, downloads, Risk Management, paragraaf Operational risk.

Vereniging Achmea | Vereniging Achmea is de vereniging van klanten van Achmea. Vereniging Achmea houdt als meerderheidsaandeelhouder toezicht op Eureko en Achmea en is houder van het enige prioriteitsaandeel met bijzondere rechten. Vanuit deze positie oefent Vereniging Achmea invloed uit op benoemingen in de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van Eureko. Los van de zelfstandige toezichtrol van de Raad van Commissarissen van Eureko, wordt het Bestuur van Vereniging Achmea een aantal keren per jaar direct geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Eureko en Achmea.

Met Vereniging Achmea heeft Eureko en daarmee Achmea een unieke structuur. Zij waarborgt de continuïteit van Eureko en Achmea en behartigt de collectieve belangen van klanten. Zij is de drager van de coöperatieve gedachte binnen Achmea.

Voor de uitgebreide beschrijving van de structuur van de Vereniging Achmea verwijzen wij naar www.verenigingachmea.nl.

Ledenbeleid | Het afgelopen jaar heeft de Vereniging Achmea de lededefinitie aangepast om in de context van de coöperatieve traditie de betrokkenheid met de klanten van Achmea te intensiveren.

Leden van Vereniging Achmea zijn alle bedrijven en individuele klanten met een leeftijd van ten minste 18 jaar, die een product of dienst afnemen van een van de bedrijven die deel uitmaken van Achmea. Op basis van de doelstelling van Vereniging Achmea wordt iedereen die een overeenkomst aangaat met een bedrijf van Achmea, aangemerkt als 'klantlid'. Het klantlidmaatschap kent geen verplichtingen. Vereniging Achmea behartigt op deze wijze de belangen van alle klantleden, die samen de achterban van de Vereniging vormen. Klantleden kunnen ervoor kiezen om stemgerechtigd lid van Vereniging Achmea te worden. Stemgerechtigde leden hebben het recht om leden voor de Ledenraad te kiezen, op basis van een voordracht van het Bestuur. Via de Ledenraad en verschillende verzekerden- en adviesraden die binnen Achmea zijn ingesteld, zet Vereniging Achmea zich in voor de collectieve belangen van klantleden. Daarnaast ondersteunt de Vereniging Achmea maatschappelijke discussies en initiatieven. Zij is betrokken bij diverse maatschappelijke goede doelen en ondersteunt discussies in de samenleving via de diverse leden-, verzekerden- en adviesraden, maar ook op andere manieren. De eerste stap naar meer profilering naar haar achterban van klantleden was de lancering van een eigen website. In 2010 zullen verder stappen gezet worden om Vereniging Achmea als platform voor leden vorm te geven. Er wordt een aantal discussiebijeenkomsten georganiseerd om met onze klanten in gesprek te gaan over issues in de samenleving waarin Achmea een rol speelt of kan spelen. Ook wordt er gewerkt aan het introduceren van klantvoordelen en belangenbehartiging.

Ethiek Commissie Achmea | Achmea kent een Ethiek Commissie (ECA). Deze commissie is samengesteld uit medewerkers van de verschillende bedrijfsonderdelen en wordt voorgezeten door een lid van de Raad van Bestuur. De Commissie heeft twee externe leden. De ECA heeft primair een adviserende functie. Haar taken zijn:

- Adviseren van de raad van Bestuur van Achmea over maatschappelijke thema's en dilemma's (adviesrol)
- Platform te zijn voor, in de eigen organisatie ontdekte en onderkende ethische dilemma's (debat-functie)
- Bijdragen aan de gewenste ethische houding (houding en gedrag)
- Uitbouwen van de externe oriëntatie van Achmea.

De volgende thema's zijn door de ECA besproken:

1. duurzaam beleggen

Als voortzetting van een eerder gestart debat is de ECA zich regelmatig blijven bemoeien met de noodzaak en mogelijkheden van duurzaam beleggen. De gekozen strategie is 'enhanced engagement'. Ook in 2009 was de commissie betrokken bij de keuze voor het engagement thema van 2010. Gekozen is om in het kader van veiligheid en gezondheid op de werkplek, te kiezen voor de situatie in de productie van cacao.

Voorts is de commissie de discussie gestart over mogelijkheden om 'positive engagement' vorm te geven: niet alleen bedrijven kritisch volgen en ze toetsen op verbetergedrag, maar middels beleggingen maatschappelijk relevante initiatieven steunen.

2. premiedifferentiatie bij overlijdensrisicoverzekeringen

De commissie heeft zich gebogen over de zogenaamde 'rijkeluispolis' (speciaal tarief voor welgestelden). De ECA adviseerde de EB om in deze terughoudend te handelen. Achmea wil als verzekeraar vorm geven aan solidariteit. Zij ziet daarin ook de meeste waarborgen voor continuïteit en duurzaamheid.

8.2 Compliance

Achmea legt de lat hoog bij haar ambitie om te voldoen aan nationale en internationale wetten en regels en aan de gedragscodes die gelden voor financiële dienstverleners. De compliance-organisatie van Eureko speelt daar een grote rol in. Het voldoen aan alle regels, het 'compliant zijn', draagt in grote mate bij aan het maatschappelijk verantwoord ondernemen van Achmea, vooral op de thema's 'integriteit' en 'vertrouwen'.

De compliance-organisatie | Het compliancerisico wordt binnen Eureko als volgt omschreven: "*Compliance risk is defined as the risk of legal or regulatory sanctions, material financial loss, or loss to reputation a financial institute may suffer as a result of its failure to comply with laws, regulations, rules, related self-regulatory organisation standards, and codes of conduct applicable to its activities.*" Eureko beheerst het compliancerisico door middel van drie inrichtingslijnen (het compliance risicoframework):

- Het lijnmanagement van de groepsonderdelen is in eerste aanleg verantwoordelijk voor het compliant zijn en blijven van hun groepsonderdeel. Daarbij zorgen zij voor compliancebewustzijn, bevorderen ze de integriteit van het groepsonderdeel en rapporteren ze over de compliance status.
- Vervolgens is de rol van de compliancefunctie om groepsonderdelen te ondersteunen en te adviseren bij de implementatie en het onderhouden van compliance. Dit gebeurt door de compliance officers en medewerkers op onderdeelniveau. Zij worden bijgestaan door de Group Compliance Officer en zijn medewerkers op groepsniveau: Group Compliance & Regulatory Affairs (GC&RA). GC&RA bepaalt en bewaakt tevens het groeps compliancebeleid.
- De interne audit functie (Group Internal Audit Services, GIAS) toetst de opzet en de werking van het compliance risicoframework.

In 2009 zijn vier grote activiteiten ondernomen om de compliance van Achmea te verbeteren. Deze acties dragen bij aan de ambitie om "de meest vertrouwde verzekeraar" te worden.

Inrichten en monitoren van compliance binnen Achmea | De afgelopen twee jaren zijn vooral besteed aan het inrichten van de compliancefunctie bij de verschillende groepsonderdelen. Verder zijn in die periode de instrumenten ontwikkeld die nodig zijn voor een volwassen en state of the art compliancefunctie. 2009 is het overgangsjaar van implementatiefase naar operationele fase. De uitdaging hierbij is om het 'compliant zijn' in continuïteit aantoonbaar te maken. De eerste stappen zijn daarvoor gezet.

Zorgplicht en kostentransparantie | De verzekeringsbranche verkeert momenteel in een moeilijke periode door onder andere de ontwikkelingen rond de beleggingsverzekeringen en de kredietcrisis. Daar is recentelijk nog de onrust over de pensioenkosten bij gekomen. Het vertrouwen van de klanten is dan ook laag. De compliancefunctie heeft mede daarom een voorzet gedaan voor zorgplichtbeleid. Dat beleid kan nu door de groepsonderdelen verder worden ingevuld. Verder heeft Compliance de Divisie Intermediaire Distributie geadviseerd bij het aanpassen van de beloningstructuur voor assurantietussenpersonen, onder andere ook door het aanhaken van de toezichthouder hierbij. In hoofdstuk 3 staat hierover meer informatie.

Ontwikkeling van instrumentaria en procedures | Mede naar aanleiding van de groepsbrede inzet van de integriteit-thermometer heeft GC&RA generieke bewustwordings-instrumenten ontwikkeld. Zoals de toolbox "Hoe zijn we bezig", e-learning modules over bepaalde specifieke onderwerpen (onder andere mededinging, privacy, consumentenbescherming) en management modules. Deze instrumenten worden per groepsonderdeel planmatig ingezet, waarbij de betreffende compliance officer adviseert. De thermometer geeft een beeld van de beleving van de integriteit van leidinggevenden en medewerkers.

Sector	Gemiddeld rapportcijfer in de sector	Rapportcijfer Achmea
Leven	6.8	Centraal Beheer: 7.1 Interpolis: 7
Schade	7.7	Centraal Beheer: 7.9 Interpolis: 7.9
Zorg	7.6	DVZ: 8 Interpolis: 7.6 Groene Land: 7.6 PWZ: 7.6 Zilveren Kruis: 7.4

Compliance is (inhoudelijk) eigenaar van twee specifieke interne regelingen. De Insiderregeling Eureko Groep: dit is de regeling voor medewerkers die in aanraking kunnen komen met koersgevoelige informatie/voorwetenschap. De tweede, de Compliance Regeling Mededinging, is de uitwerking van de Mededingingswet. Voor het handzaam bijhouden van de medewerkers die onder de regelingen vallen, zijn in overleg met GHR procedures opgesteld. Voor het monitoren van privébeleggingstransacties door medewerkers die toegang hebben tot koers/bedrijfsgevoelige informatie, wordt gewerkt met een speciaal systeem dat is gemaakt aan de hand van criteria die GC&RA heeft opgesteld.

Keurmerk klantgericht verzekeren van het Verbond van Verzekeraars | Ook het Verbond van Verzekeraars onderneemt acties om het klantvertrouwen terug te winnen. Allereerst is daarvoor in de zomer van 2009 een selfassessment onder de leden van het Verbond gehouden naar de naleving van de gedragscodes van het Verbond. Dit selfassessment is de basis voor het keurmerk klantgericht verzekeren. Daarvoor geldt dat aan een aantal aanvullende voorwaarden moet worden voldaan. GC&RA heeft actief bijgedragen aan de totstandkoming van deze aanvullende voorwaarden.

Een van de voorwaarden voor het keurmerk is deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek binnen het project 'Verzekeraars Vernieuwen'. Het klanttevredenheidsonderzoek biedt verzekeraars een instrument om zichzelf te benchmarken op klanttevredenheid. Het onderzoek is opgesplitst in drie sectoren: leven, schade en zorg. De tabel hierboven geeft aan hoe Achmea scoorde op klanttevredenheid in 2009 ten opzichte van andere verzekeraars.

Behandeling van klachten | Wie een klacht heeft over Achmea kan deze melden via brief, e-mail, telefoon, internet of een bezoek aan een winkel. Naast klachten komen er coulanceverzoeken

binnen. Achmea gebruikt interne en externe klachtenprocedures. De divisies hebben afdelingen Klachtenmanagement die de externe klachtenprocedures uitvoeren. Achmea registreert voorkomende klachten, zowel van interne als externe oorsprong, in het centrale klachtenregistratiesysteem. We houden onder meer bij welke partijen klachten hebben, hoeveel klachten het zijn en wat de aard en de vermoedelijke oorzaak is.

De meeste klachten (en coulanceverzoeken) hebben betrekking op de notaverwerking en zijn van verzekerden die het niet eens zijn met de vergoedingsregeling.

Indien we de klacht afwijzen, informeren we de klant ook over mogelijke verdere stappen. Als een verzekerde het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij een herbeoordelingsverzoek bij ons indienen. Dit gebeurt bij Achmea Zorg in ongeveer 10% van de gevallen. Verdere stappen die eventueel genomen kunnen worden, zijn het voorleggen van de klacht aan een externe Commissie (bijvoorbeeld de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen of de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening). Maar natuurlijk hebben we liever dat we de klacht zelf kunnen verhelpen.

Ter illustratie enkele feiten over Achmea Zorg. Het grootste deel van de klachten bij Achmea Zorg, circa 11%, had betrekking op de basisverzekering. Achmea houdt bij hoeveel klachten worden toegewezen, en ook hoeveel klachten gegrond danwel ongegrond zijn. In totaal is 48% van deze klachten toegewezen, terwijl 51% ongegrond is verklaard. Het verschil kan worden verklaard door toewijzing uit coulance in bijzondere omstandigheden.

Uit onderzoek van het Verbond van Verzekeraars blijkt dat Achmea Zorg op het gebied van klachten goed scoort in vergelijking met andere aanbieders van zorgverzekeringen. Het aandeel klachten voor ieder merk ligt onder het gemiddelde aandeel klachten in de sector.

Boetes | Achmea heeft in 2009 niet te maken gehad met boetes in verband met het niet voldoen aan wet- en regelgeving voor producten en diensten of voor marketingcommunicatie.

Percentage klanten dat in 2009 een klacht indiende bij zijn zorgverzekeraar

Gemiddelde percentage in de sector	4.9 procent
Zilveren Kruis	4.3 procent
DVZ	3.3 procent
Interpolis	3.1 procent
PWZ	3.0 procent
Groene Land	1.7 procent

Gedragscodes

Als lid van het Verbond van Verzekeraars onderschrijft Achmea de Gedragscode Verzekeraars, die te vinden is op www.verzekeraars.nl. Hieronder vallen verschillende gedragscodes, waaronder de Gedragscode Verzekeraars en informatieverplichtingen ten aanzien van bepaalde producten zoals de Modellen de Ruiter (informatiemodellen voor beleggingsverzekeringen), en productwijzers voor inkomens-, levens- en schadeverzekeringen

Andere nationale en internationale voor ons relevante codes zijn de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de codes van de ILO en de OECD.

Intern hanteren we de Algemene Gedragscode Achmea, gebaseerd op de kernwaarden van Achmea. Er zijn afspraken over omgaan met belangenverstengeling, computergebruik, informatiebeveiliging, ongewenste omgangsvormen, vertrouwenspersonen, rookgedrag, geschillen en klachten en persoonsgegevens en privacy. Ook kennen we de Insiderregeling Eureko Groep en de Complianceregelgeving Mededinging. Deze interne gedragscodes zijn via het intranet toegankelijk voor alle medewerkers.

Compliance bij vastgoed / Syntrus Achmea Vastgoed |

Voor Compliance bij Syntrus Achmea Vastgoed is 2009 een bewogen jaar geweest. De fraude van topfiguren van een aantal toonaangevende vastgoedinstanties leidde vanaf 2007 tot een ontwijking van het vertrouwen in de vastgoedsector. Dit wantrouwen heeft ook in 2009 de toon gezet. Syntrus Achmea Vastgoed was hier zelf overigens niet bij betrokken.

Zowel de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed Nederland (IVBN) als de Vereniging van Nederlandse Projectontwikkeling Maatschappijen (NEPROM) zijn vrijwel direct met maatregelen gekomen om integriteit, transparantie en fraudebestrijding binnen de vastgoedsector naar een hoger plan te tillen. In 2008 is hard gewerkt om de ogenschijnlijke samenhang tussen misdaad en vastgoed te ontvlechten en de sector naar de toekomst te bewegen. Zowel de IVBN als de NEPROM hebben in 2008 veel werk verzet om handvatten te ontwikkelen voor hun leden. Syntrus Achmea Vastgoed was hier nauw bij betrokken. Dat heeft onder meer het volgende opgeleverd.

- Syntrus Achmea Vastgoed heeft in het derde kwartaal van 2009 de eigen gedragscode aangevuld met onder andere normen die toezien op het handelen in Vastgoed, om zo tot een marktconforme gedragscode te komen,
- NEPROM heeft een transactieregister ontwikkeld waarin alle relevante gegevens van elke business-to-business- of grondtransactie worden vastgelegd en gedocumenteerd. Doel is het mogelijk te maken om achteraf te toetsen op wettelijkheid en correctheid van de transactie. Het transactieregister van Syntrus Achmea Vastgoed is in het derde kwartaal van 2009 operationeel geworden.
- Het fraudebeheersingsplan van Syntrus Achmea Vastgoed is opnieuw ingericht zodat frauderisico's zichtbaarder en gestructureerder vast komen te liggen. Dit is gedaan volgens de aanbevelingen van de IVBN.

In 2009 is verder het project Integraal Risk management uitgevoerd. Dat heeft geleid tot een risicomangementrapportage die op kwartaalbasis wordt besproken met de directie van Syntrus Achmea Vastgoed en de Raden van Toezicht van de beleggingsfondsen. Hiernaast legt Compliance, via haar eigen, onafhankelijke kwartaalrapportage, verantwoording af aan Directie en Raad van Bestuur. Op het gebied van fraude- en integriteitsrisicobeheersing zijn vergelijkbare stappen gezet. Verder is het customer/relation due diligence beleid aangescherpt. Syntrus Achmea Vastgoed zal ieder kwartaal klanten informeren over de beheersing van de risico's met betrekking tot hun vastgoedportefeuille.

8.3 Fraude en fraudebestrijding

Fraude en fraudebestrijding zijn voor Achmea een belangrijk speerpunt. Niet alleen draagt het tegengaan van interne en externe fraude bij aan de solidariteit en het vergroten van het vertrouwen. Fraudebestrijding is ook een lucratieve zaak. De afdeling Integrity, Prevention & Safety (IP&S) coördineert de aanpak van fraude binnen alle bedrijfssonderdelen.

Op het Achmeanet staan het Eureko Incidentenbeleid en het Meldportaal Incidenten en Gebeurtenissen. Hiermee kan iedere medewerker de juiste contactpersoon vinden om een specifiek intern voorval te melden. Voor consumentenfraude start per januari 2010 een NIBE-SVV opleiding Fraudebeheersing, waar ook fraudecoördinatoren van Achmea worden opgeleid. De fraudeteams geven regelmatig workshops bij de aanpalende bedrijfssonderdelen.

In 2009 werden 75 gevallen van interne criminaliteit opgespoord. In 2008 waren dat er 65. Het ging daarbij om onder meer belangenverstengeling, valsheid in geschrifte of verduistering. In totaal was met deze gevallen een schadebedrag van ongeveer 300 duizend euro gemoeid (in 2009).

Financieel van veel grotere omvang is de fraude door verzekeren. IP&S kwam in totaal voor 39,8 miljoen euro aan fraudegevallen op het spoor. In heel 2008 ging het om 39,5 miljoen euro.

Een deel hiervan ligt bij Achmea Zorg. Hier werden ook in 2009 weer veel besparingen aangetoond. Het gaat hierbij om administratieve fouten of onterecht ingediende declaraties. Bij deze besparingen werd ook fraude vermoed. Werd bij Achmea Zorg in 2008 nog voor circa vier miljoen euro aan besparingen aangetoond, in 2009 was dit bedrag 8,4 miljoen euro. Het aandeel van zorgverleners hierin was in 2008 70 procent, in 2009 was het gestegen tot 75 procent. Bij persoonsgebonden budgetten en zorg in het buitenland werd minder gefraudeerd dan vorig jaar: bij persoonsgebonden budgetten daalde het bedrag van 400.000 naar 300.000 euro, bij zorg in het buitenland van 400.000 euro naar 195.000 euro.

Financiële instellingen zijn verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat zij misbruikt worden voor criminele activiteiten als witwassen of het financieren van illegale activiteiten. Door een actieve fraudebestrijding wordt het financiële stelsel zuiver en integer gehouden. Immers, betrokkenheid bij dergelijke activiteiten brengt het publieke vertrouwen ernstige schade toe. Uit een onderzoek van het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude bleek dat Achmea de zaak op orde heeft. De fraudebestrijding voldoet aan de hoogste eisen. Uit hetzelfde onderzoek bleek overigens dat klanten de inspanningen op dit gebied zouden willen terugzien in een keurmerk.

8.4 Organisatie en management van MVO

De eindverantwoordelijkheid voor MVO is belegd bij Danny van der Eijk, lid van de Raad van Bestuur.

Achmea had tot eind 2009 een fulltime CSR officer die fungeerde als spin in het web van het MVO-netwerk binnen Achmea. Per 1 januari 2010 wordt de MVO-organisatie ingrijpend gewijzigd. Er komt een aparte stafafdeling Group Corporate Social Responsibility met directeur die rechtstreeks rapporteert aan de Raad van Bestuur. In Group CSR wordt onder meer de verantwoordelijkheid voor Issue Management, Microverzekeren en ondersteuning van de Eureko Achmea Foundation ondergebracht.

Onder regie van Group CSR blijven de divisies en andere grote bedrijfsonderdelen verantwoordelijk voor de realisatie van het MVO-beleid. MVO-ambassadeurs en -consuls zullen als accountmanagers dit beleid coördineren en erover rapporteren.

Management van MVO | In de Businessplannen van de verschillende organisatieonderdelen wordt in toenemende mate aandacht geschonken aan MVO. Steeds meer wordt hierbij zichtbaar hoe MVO verder wordt verankerd in de management-cyclus. Meerwaarde voor stakeholders en ketenpartners wordt meer expliciet uitgangspunt voor sturing op resultaten. Overleg met stakeholders en ketenpartners vormt steeds meer de basis voor de ontwikkeling van beleid, producten en diensten.

Hiervan geven we enkele voorbeelden. Achmea Zorg heeft de gehele businessplanning opgebouwd in nauw overleg met externe stakeholders rond meerwaarde vanuit verschillende (maatschappelijke) perspectieven. Hieruit zijn vervolgens doelen en KPI's vastgesteld. In het programma Interpolis 2010 blijft de divisie Bancaire Distributie werken vanuit het concept waarin transparantie en meerwaarde voor de klant centraal staan. Binnen Intermediaire Distributie (Avéro Achmea) staat verduurzaming van- en met het Intermediaire kanaal centraal, zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3. De uitwerking van de identiteit van Achmea, zoals beschreven in hoofdstuk 2, versterkt deze beweging.

De sturing op het MVO-beleid ligt bij de Raad van Bestuur. De Raad bespreekt maatschappelijke issues. Bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten bespreekt de Raad van Bestuur hoe deze passen in de identiteit en maatschappelijke doelen van Achmea. Zij geeft haar reactie aan de bedrijfsonderdelen die hierbij betrokken zijn. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks.

Zoals vermeld bij Compliance wordt MVO ook verder uitgewerkt in het compliance-instrumentarium. In 2009 kwamen hierbij onder meer integriteit, zorgplicht en klantgerichtheid aan de orde. Wij streven ernaar om onderdelen van ons MVO-beleid op te nemen in de reguliere management- en controlecyclus.

Het mag duidelijk zijn dat de organisatie en het management van MVO bij Achmea sterk in ontwikkeling en beweging zijn. MVO is niet 'klaar', maar er zijn in 2009 nadrukkelijk concrete stappen gezet die in de komende jaren hun verder beslag zullen krijgen.

9 Organisatie- structuur en kerncijfers

9.1 Organisatie

Achmea maakt deel uit van Eureko, een toonaangevende organisatie in financiële dienstverlening met activiteiten in twaalf Europese landen, waaronder Griekenland, Ierland, Turkije en Slowakije.

Achmea maakt qua premieopbrengsten 93 procent uit van Eureko.

Het hoofdkantoor van Achmea is gevestigd in Zeist.

Bestuur | Eureko heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen, die deze functie tevens vervullen voor Achmea.

Samenstelling van de Raad van de Bestuur:

- Willem van Duin, voorzitter
- Gerard van Olphen, vicevoorzitter en CFO
- Jeroen van Breda Vriesman
- Danny van der Eijk
- Thomas van Rijckevorsel

Samenstelling van de Raad van Commissarissen

Arnold Walravens, voorzitter

Marinus Minderhoud, vice-voorzitter

Overige leden: Flip Buurmeijer, Lense Koopmans (per 7-4-2009 afgetreden), Erik van de Merwe, Paul Overmars, Henk Slijkhuis, Antoon Vermeer, Bé van der Weg, Bouke Yntema, Urs Berger (vanaf 7-4-2009), Aad Veenman (vanaf 7-4-2009), Bernard Bijvoet (vanaf 7-4-2009)

Company secretary

Wim Janssens

Dep. company secretary

Nynke Hupkens

Voor portefeuilles, korte cv's en nevenfuncties van de leden van de Raad van Bestuur verwijzen wij naar www.eureko.com. Het jaarverslag van Eureko is te downloaden op www.achmea.nl. Over Achmea, Financieel.

Divisies | Achmea is onderverdeeld in acht divisies. Er zijn vier 'productdivisies': de divisies Sociale Zekerheid, Pensioenverzekeren, Pensioen Services en Zorg. Drie divisies zijn ingericht op basis van het specifieke distributiekanaal dat zij bedienen: de divisies Bancaire, Directe en Intermediaire distributie. Vanaf 2008 is Agis Zorgverzekeringen een onderdeel geworden van Achmea. Tot 2013 functioneert Agis als een zelfstandige divisie, naast de andere divisies. De divisies hebben hun eigen kernactiviteiten en opereren naar de markt onder verschillende merknamen. Zij werken nauw samen met de overige bedrijfs-onderdelen, zoals de staven, diensten en bankonderdelen.

Circa 54 procent van Achmea valt in de sector Zorg, 25 procent in Leven en 21 procent in Schadeverzekeringen.

Klanten | Achmea heeft klanten onder particulieren, overheden, en kleine- en middelgrote bedrijven, maar ook onder mensen met vrije beroepen. Daarnaast werken we met vrijwel alle AEX-bedrijven. Een aantal van de bedrijven uit de AEX-index heeft bijvoorbeeld zijn zorgverzekeringen bij Achmea. Grote industrieën en instellingen maken een belangrijk deel uit van het klantenbestand. De wortels van Achmea, als coöperatief bedrijf, liggen bij de agrarische sector en het midden- en kleinbedrijf. Ook nu nog heeft Achmea veel klanten via 'collectieven': netwerken en groepen waar de klanten deel van uitmaken, zoals hun bedrijf, hun branche- of koepelvereniging.

9.2 Organisatieveranderingen

Nieuw bedrijfs onderdeel Finance en Risk | De economische crisis bracht aan het licht dat de organisatorische inrichting van de financieel-economische functie moest worden verbeterd. Dit gold voor sturing op de financiële resultaten, onvoldoende ontwikkeld en geïmplementeerd waardemanagement en te grote organisatorische versnippering van de financiële kernprocessen. Het project Target Operating Model for Finance (TOM) heeft maatregelen uitgewerkt voor het gericht en eenduidiger aansturen van de financiële processen, inrichting van afdeling Risk Management en optimale afstemming van de Organisatiestructuur op proceseigenaarschap en bijbehorende taken en verantwoordelijkheden.

De nieuwe financiële organisatie ondersteunt Eureko en de divisies bij onder meer het formuleren van financieel risicobeleid, strategie (portfoliomanagement), beleggingen en capital management, verslaglegging en de uitvoering van creditmanagement activiteiten.

Finance en Risk bestaat nu uit de onderdelen Group Reporting, Group Risk Management, Group Strategie en Performance en Group Balance Sheet Management.

Divisie Bancaire Distributie | Om aan de gewenste scheiding tussen productie en distributie binnen Achmea tegemoet te komen en beter aan te sluiten bij de toekomstvisie en Organisatiestructuur van distributiepartner Rabobank, heeft Bancaire Distributie gewerkt aan een organisatiewijziging van de gehele divisie.

Per 2010 zal de divisie bestaan uit drie segmenten, te weten Markt & Distributie, Schade en de Achmea Service Centers (Achmea Leven en Stichting Achmea Rechtsbijstand).

Pensioenactiviteiten binnen Achmea | De nieuwe divisie Pensioenverzekeren en het bedrijfs onderdeel Pensioenbeheer – onderdeel uitmakend van Syntrus Achmea – zijn per 1 januari 2009 ontstaan door het besluit van de Raad van Bestuur om de pensioenverzekering- en pensioenbeheeractiviteiten organisatorisch te scheiden.

Divisie Pensioenverzekeren | Om haar strategische doelen (winstgevende groei, kostenreductie, kwaliteitsverhoging

en innovatie) te realiseren, is in 2009 de inrichting van de organisatie vereenvoudigd, waarbij

- het Ondernemingspensioenbedrijf, nu nog onderdeel uitmakend van Pensioenverzekeren, te zijner tijd zal worden afgesplitst, en
- het gedeelte van het Shared Service Center Life and Pensions dat op Leven betrekking heeft, overgaat naar het nieuw op te richten Shared Service Center Achmea Leven. Dit centrum zal worden ondergebracht bij divisie Bancaire Distributie.

De nieuwe structuur van de divisie bestaat uit twee lijn-afdelingen: Verkoop & Marketing en Operations en zeven stafafdelingen: Finance, Control & Actuarieel, Kennis Centrum Pensioen & Leven, Human Resource Management, Communicatie & Merkmanagement, Compliance en Business Development.

Systrus Achmea Pensioenbeheer | De EB heeft in 2009 een plan voor de toekomstige inrichting van Systrus Achmea, waarvan de pensioenbeheeractiviteiten deel uitmaken, op hoofdlijnen goedgekeurd. Deze blauwdruk voorziet in een Organisatiestructuur die dit bedrijfs onderdeel van Achmea, divisie Pensioenservices, in staat stelt haar ambities en strategie voor de toekomst te realiseren. In 2010 zal verder worden gewerkt aan implementatie van deze blauwdruk.

Oprichting Inshared | Het concept van Inshared, het verzekeringsinitiatief van Achmea dat begin 2009 is ontstaan, is gebaseerd op het oeroude principe van verzekeren. Namelijk, zoveel financiële inleg aan verzekerden vragen dat schade eruit kunnen worden gedekt. Na aftrek van gemaakte kosten en een genormeerd rendement wordt het restant aan hen teruggegeven.

Zij worden hierover transparant geïnformeerd. Zo is dit jaar van elke 100 euro premie-inleg, 80 euro voor de verzekerde bestemd en 20 euro besteed aan kosten en (genormeerd) rendement voor Inshared. Na aftrek van het schadebedrag van genoemde 80 euro is het restant, 11 euro, teruggegeven aan de verzekerden.

Kenmerkend voor Inshared is dat de verzekerde zijn verzekering dagelijks kan opzeggen. Om de schade zo laag mogelijk te houden en tegelijk de verzekerde zo actueel mogelijk te informeren, maakt Inshared uitsluitend gebruik van internet (papierloos).

Bij aanvraag wordt de gegadigde online realtime gescreend, waarbij ongeveer 95 procent wordt geaccepteerd. Bijzonder is, dat we degenen die we afwijzen, precies vertellen op welke grond(en) dat gebeurt. Met Inshared's acceptatiebeleid voorkomen we dat fraudeurs, mensen met betalingsachterstanden en dergelijke tot de kring van verzekerden kunnen toetreden. Met als negatief effect dat de daarmee gepaard gaande hogere kosten op de andere verzekerden worden afgewenteld.

Verder belooft Inshared de verzekerde met premiekorting als deze zijn schaderisico beperkt. Ook andere omstandigheden die risicoverlagend zijn, betekenen een lagere premie. Dit geldt bijvoorbeeld voor oudere verzekerden omdat zij bij het klimmen der jaren minder schade (blijken te) veroorzaken. Ook op verzekeringen van hybride ('groene') auto's wordt een premiekorting gegeven. Verder stimuleert Inshared duurzaamheid door op deze auto's bonuspunten te geven en schadeherstel door duurzame herstelbedrijven te laten uitvoeren.

EUREKO								Europa
achmea								
AGIS	Productdivisies				Kanaaldivisies			
Zorg AGIS	Zorg	Sociale Zekerheid	Pensioenverzekeren	Pensioen Services	Bancaire Distributie	Directe Distributie	Intermediare Distributie	

9.3 Kerncijfers Achmea

Kerncijfers¹

Bedragen x 1 mln euro	2009	2008
Balans		
Balanstotaal	93.189	92.453
Totale beleggingen ²	40.657	38.768
Kredieten bankbedrijf	19.302	18.921
Eigen vermogen	10.127	7.451
Winst en verliesrekening		
Totale winst voor belastingen	1.507	-2.620
Belasting	126	-502
Winst na belastingen	1.381	-2.118
Totaal resultaat		
Verzekeringsbedrijf		
Resultaat voor belastingen Leven	-108	-1.381
Resultaat voor belastingen Schade	282	-95
Resultaat voor belastingen Zorg	319	-28
Bankbedrijf		
Resultaat voor belastingen	-47	36
Totale opbrengsten		
Verzekeringsbedrijf		
Bruto premies Leven	4.998	4.231
Bruto premies Schade	4.030	3.816
Bruto premies Zorg	10.617	11.259
Bankbedrijf		
Netto rentemarge	185	191
MEDEWERKERS ACHMEA		
Aantal medewerkers ³	18.445	19.514
Medewerkertevredenheid ⁴	78%	76%
Verzuim	4,2%	4,3%
ENERGIEVERBRUIK ACHMEA		
Gas (m ³) ⁵	5.663.278	4.918.870
Grijze stroom (kWh) ⁶	--	8.867.510
Groene stroom (kWh) ⁶	46.510.815	43.061.004
CO ₂ -uitstoot (kg)	10.037.594	14.671.852

Noten

¹ In dit verslag tonen we de kerncijfers van Eureka als geheel. Achmea heeft geen wettelijke verplichting om haar financiële cijfers afzonderlijk te berekenen. Het onderdeel Achmea binnen Eureka is goed voor ongeveer 93% van het totaal. De cijfers geven daarom een goed beeld van de resultaten van Achmea. De kerncijfers van Achmea worden samen met die van de andere onderdelen van Eureka gepubliceerd in het Eureka jaarverslag

² Exclusief unit linked en investments backing linked liabilities

³ Vaste fte's (op basis van 38 uur), tijdelijke arbeidskrachten en externe arbeidskrachten.

In de bijlagen zijn de aantallen in overzicht 'aantal fte's' exclusief bedrijfsonderdeel Agis en exclusief consultants.

⁴ Positief antwoord op de stelling: 'ik ben tevreden met het werk bij Achmea'

⁵ De dekkingsgraad (op basis van m² kantooroppervlak) voor gas was 89% in 2009 en 85% in 2008

⁶ De dekkingsgraad (op basis van het aantal fte's) voor electriciteit was 89% in 2009 en 84% in 2008

Toelichting | Eureko heeft een duidelijke ambitie: de meest betrouwbare verzekeraar zijn. We bereiken dat door een verzekeringsmaatschappij te zijn die waarde creëert voor al haar stakeholders: klant, aandeelhouder, distributiepartner en medewerker. Hierbij heeft de klant de prioriteit, we zijn klantgedreven.

Achmea is een van de grootste spelers onder de Nederlandse verzekeraars. Achmea is als schadeverzekeraar marktleider. Het merk Interpolis neemt in deze markt een topositie in. In de agrarische sector is zelfs meer dan de helft verzekerd bij Interpolis. Achmea Zorg en Agis zijn samen ook marktleider in de Nederlandse zorgsector. In verzekeringen tegen verzuim en arbeidsongeschiktheid is ongeveer een vijfde van de markt in onze handen.

Marktaandeel Achmea in 2009¹

Schade	20%
Individueel Leven	15%
Zorg	29%
Pensioenen	13%
Pensioen Diensten	32%
Inkomen	18%
Sociale Zekerheid Diensten	19%

¹ Gebaseerd op marktaandelen in 2008, afgerond.

Eureko heeft een reeks strategische en operationele maatregelen genomen om de gevolgen van de financiële crisis tegen te gaan. Het derisken van de beleggingsportefeuille, het optimaliseren van onze systemen en processen en een gerealiseerde kapitaalverhoging door onze belangrijkste aandeelhouders zijn hiervan enkele voorbeelden. Deze maatregelen wierpen al in 2009 hun vruchten af: zowel de solvabiliteit als de liquiditeit zijn sterk verbeterd. Eureko's eigen vermogen steeg met 36 procent tot boven 10 miljard euro. In 2008 was dat 7,5 miljard euro). De operationele kosten zijn aanzienlijk verminderd, de processen worden gestroomlijnd en de inzet van extern personeel is verminderd.

Onze financial performance meten we vanuit onze stakeholders. De financiële performance bij onze klanten meten we aan de hand van de klanttevredenheid bij de verschillende merken. Daar scoren we tussen 7,1 en 8,1 voor onze dienstverlening. Na het verlies in 2008 van 2.118 miljoen euro realiseerde Eureko in 2009 een winst van 1.381 miljoen euro. Deze grote mutatie was te danken aan hogere beleggingsresultaten, maar vooral ook aan de oplossing van het conflict met de Poolse overheid inzake PZU.

Voor uitgebreider inzicht in de financiële cijfers van Eureko en de toelichting daarop: zie <http://www.annualreport2009eureko.com>, downloads, financial performance.

10 verantwoording

10.1 Opzet van dit verslag

Dit is het Achmea maatschappelijk jaarverslag over 2009. Wij brengen jaarlijks een maatschappelijk jaarverslag uit. Op deze wijze laten wij zien welke voortgang wij boeken door de jaren heen.

In dit verslag staan de geconsolideerde gegevens van Achmea's organisatieonderdelen. Tenzij anders aangegeven, hebben de gegevens in dit verslag betrekking op het geheel van alle organisatieonderdelen. Sinds 31 december 2007 behoort ook Agis tot de holding. Aangezien Agis de eerste vijf jaren - tot en met 2012 - volledig autonoom blijft opereren, zijn de activiteiten van Agis niet opgenomen in dit maatschappelijk jaarverslag. Het jaarverslag van Agis is te vinden op www.agisweb.nl, over Agis, Jaarverslagen.

Achmea heeft enkele bedrijfsonderdelen in het buitenland die relatief bescheiden van omvang zijn en daarom ook relatief weinig impact hebben op de meeste relevante MVO-aspecten. Om deze reden worden deze bedrijfsonderdelen niet beschreven in dit verslag. De informatie over de verschillende divisies en diensten van Achmea is aangeleverd door contactpersonen uit deze bedrijfsonderdelen en is in overleg met hen uitgewerkt. Voor het overige zijn de reikwijdte, afbakening en meetmethodes van dit verslag niet veranderd ten opzichte van het vorige verslag. De gebruikte definities en berekeningsmethodes zijn aangegeven in de tekst.

Bepaling van de materialiteit | De bepaling van de materialiteit voor dit verslag is in een aantal stappen gedaan. Allereerst is een media-analyse gedaan van de onderwerpen die over Achmea en over verzekeraars in het algemeen centraal stonden. Deze zijn geprioriteerd op basis van media-aandacht en MVO-relevantie. Daarnaast hebben Achmea's MVO ambassadeurs onderwerpen aangegeven op basis van hun eigen werkveld en is geput uit de onderwerpen die aan de orde zijn gekomen in stakeholdercontacten, zoals die met de Raden van Advies en met klanten. Deze zijn naast de onderwerpen van de media-analyse gelegd. Op basis hiervan is een indeling gemaakt. Deze is vervolgens aan een externe MVO-deskundige voorgelegd. De onderwerpen zijn terug te vinden in de besproken issues en ook in de terugkoppeling van de Raden van Advies in hoofdstuk 4 over Verzekeren.

Doel en doelgroepen van het verslag | Achmea werkt samen met in- en externe belanghebbenden aan de maatschappelijke issues die ons raken. Dit maatschappelijke jaarverslag rapporteert daarover en is bedoeld als discussiestuk. Dit verslag richt zich dan ook op de personen en partijen die belang stellen in het werk en de invloed van Achmea en degenen waarmee Achmea samenwerkt.

Rapportageprincipes | Dit maatschappelijk jaarverslag is opgesteld op basis van de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI), versie G3⁷. Dit verslag voldoet aan het hoogste toepassingsniveau A+ (GRI checked).



Verificatie | Evenals de voorgaande maatschappelijke jaarverslagen is dit verslag geverifieerd door KPMG Sustainability. De inhoud van websites waarnaar in dit verslag wordt verwezen, valt niet onder de reikwijdte van het assurancerapport. De opdracht aan KPMG is het verschaffen van een 'redelijke mate van zekerheid; of de financiële informatie in de tabel met Kerncijfers op pagina 70 aansluit met de gecontroleerde jaarrekening 2009 van Eureko B.V. en een 'beperkte mate van zekerheid' over de juistheid van de rest van dit jaarverslag. Het Assurance report van KPMG Sustainability staat op pagina 74.

⁷ Richtlijnen voor maatschappelijke verslaglegging, zie www.globalreporting.org

10.2 Assurance Rapport

Aan de lezers van “Investeren in vertrouwen”, het maatschappelijk jaarverslag 2009 van Achmea.

Introductie | De Raad van Bestuur van Eureko B.V. heeft ons verzocht zekerheid te verschaffen bij de informatie in “Investeren in vertrouwen”, het maatschappelijk jaarverslag 2009 van Achmea (verder: het Verslag). De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het Verslag, inclusief het bepalen van de materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurance rapport inzake het Verslag te verstrekken.

Context en reikwijdte | In het Verslag beschrijft Achmea de inspanningen en resultaten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Onze werkzaamheden waren gericht op:

- het verschaffen van een redelijke mate van zekerheid dat de financiële informatie opgenomen in de tabel op pagina 70 op juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2009 van Eureko B.V.
- het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid dat het Verslag (met uitzondering van de genoemde financiële informatie) juist is weergegeven.

De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan de werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid.

Om verdergaand inzicht in de financiële resultaten en de vermogenspositie van Achmea te verkrijgen, dient de lezer de geconsolideerde jaarrekening van Eureko B.V. over 2009 te raadplegen.

De in het verslag opgenomen verwijzingen naar websites en de informatie besloten in deze websites maken geen deel uit van onze assurance-opdracht, zoals ook door Achmea toegelicht op pagina 73 van het Verslag.

Standaarden en criteria | We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Standaard 3410N “Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen” van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants. Op basis van deze standaard is het onder andere vereist dat de leden van het assuranceteam over de specifieke kennis, vaardigheden en vaktechnische bekwaamheden beschikken die nodig zijn om de informatie in het Verslag te kunnen begrijpen en beoordelen, en dat die leden voldoen aan de vereisten van de Ethische Code voor Professionele Accountants van de IFAC teneinde hun onafhankelijkheid te waarborgen.

Er bestaan geen algemeen aanvaarde richtlijnen voor rapportages op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Achmea hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G3) van de Global Reporting Initiative (GRI) voor het opstellen van het Verslag.

Wij zijn van mening dat de verslaggevingscriteria toepasbaar zijn binnen de context van onze assurance-opdracht.

Werkzaamheden | Voor de financiële informatie hebben wij vastgesteld dat deze op juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Eureko B.V. over 2009.

Onze werkzaamheden voor de overige informatie in het Verslag bestonden uit:

- het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar onderwerpen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot Achmea, om inzicht te krijgen in de relevante MVO-onderwerpen en –vraagstukken in de rapportageperiode;
- het beoordelen van de systematiek en de grondslagen van informatieverzorging en verslaggeving die bij het opstellen van het Verslag zijn gebruikt;
- het afnemen van interviews met relevante medewerkers op groeps- en business unit-niveau ter beoordeling van de in het Verslag opgenomen informatie;
- het beoordelen van de opzet en het bestaan van de systemen en processen van informatieverzameling en –verwerking, waaronder de aggregatie van gegevens tot de informatie in het Verslag;
- het beoordelen van de informatie in het Verslag aan de hand van interne en externe documenten.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in het Verslag besproken en hebben wij vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie.

Conclusies | Op basis van onze werkzaamheden kunnen wij concluderen dat:

- de in de tabel opgenomen financiële informatie op pagina 70 op juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Eureko B.V. over 2009;
- ons niet is gebleken dat het Verslag (met uitzondering van de genoemde financiële informatie) onjuist is weergegeven.

Commentaar | Ons onderzoek heeft geleid tot de volgende bevinding voor de verdere procedurele en inhoudelijke verbetering van het Verslag, zonder dat deze bevinding de strekking van ons assurance rapport aantast:

Achmea heeft met de inrichting van het Verslag naar drie pijlers een duidelijke verbetering aangebracht in de koppeling van haar bedrijfsvoering met het onderwerp MVO. Wij adviseren Achmea deze drie pijlers te gebruiken als basis voor de verdere verankering van MVO. Het Verslag zou op basis hiervan inzicht moeten geven in de doelstellingen, ambities en concrete prestaties van Achmea op het onderwerp MVO. Daarmee kan het Verslag over 2010 verder worden vormgegeven en blijvend worden afgestemd op de informatiebehoeften van stakeholders.

Amstelveen, 2 april 2010
KPMG Sustainability

drs. W.J. Bartels RA

10.3 Tabellen GRI (versie G3 en Financieel Sector Supplement) en Transparantiebenchmark (versie 2009)

	Pagina/hoofdstuk/ paragraaf	Rap- porterings- niveau (Volledig / Gedeeltelijk/ Niet)	Reden van niet of partieel rapporteren	Uitleg van niet of gedeeltelijk rapporteren
1. Strategie en analyse				
1.1 Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	Voorwoord, p. 5	V		
1.2 Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 11	V		
2. Organisatieprofiel				
2.1 Naam van de organisatie.	H1 Profiel, p. 10	V		
2.2 Voornaamste merken, producten en/of diensten.	H1 Profiel, p. 10, H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.3 Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.	H1 Profiel, p. 10, H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.4 Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	H1 Profiel, p. 10, H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.5 Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesties).	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.6 Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.	H1 Profiel, p. 10, H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.7 Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	H1 Profiel, p. 10, H9, Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
2.8 Omvang van de verslaggevende organisatie.	H10 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 70	V		
2.9 Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		

2.10 Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend.	Bijlage Externe waar-dering voor onze prestaties, p. 77	V		
3. Verslagparameters				
Verslagprofiel				
3.1 Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	H10 Verantwoording, p. 73	V		
3.2 Datum van het meest recente verslag.	Voorwoord, p. 5	V		
3.3 Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.)	H10 Verantwoording, p. 73	V		
3.4 Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan.	Colofon, p. 89	V		
Reikwijdte en afbakening van het verslag				
3.5 Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag, met inbegrip van: relevantie, materialiteit en stakeholders.	H10 Verantwoording, p. 73	V		
3.6 / 3.7 Afbakening van het verslag (bv. landen, divisies, dochterondernemingen, gehuurde faciliteiten, samenwerkingsverbanden, leveranciers).	H10 Verantwoording, p. 73	V		
3.8 Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen in gedeeltelijk eigendom, gehuurde faciliteiten, uitbestede activiteiten of andere entiteiten	H10 Verantwoording, p. 73	V		
3.9 De technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen, waaronder de voor schattingen gebruikte aannames	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 70, H10 Verantwoording, p. 73, Bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	V		
3.10 Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie		N	Niet van toepassing	
3.11 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden van het verslag		N	Niet van toepassing	
GRI-inhoudsopgave				
3.12 Inhoudsopgave.	Inhoudsopgave, p. 3	V		
Assurance				
3.13 Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verstrekken van externe assurance van het verslag.	H10, Verantwoording, p. 74	V		

4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid				
Bestuursstructuur				
4.1 De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam.	H1, Profiel, p. 10, H. 9, Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
4.2 Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft.	H. 9, Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68	V		
4.3 Voor organisaties met een enkelvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam.		N	Niet van toepassing	Achmea heeft geen enkelvoudige bestuursstructuur
4.4 Overlegorganen voor aandeelhouders en medewerkers voor aanbevelingen of medezeggenschap op het hoogste bestuurslichaam.	H1, Profiel, p. 10, H5, Ons bedrijf: Medewerkers, p. 46, H8, Governance, compliance en MVO organisatie, p. 62	V		
4.5 Een koppeling tussen vergoedingen voor leden van raad van bestuur en (top) managers en de (MVO)-prestaties van de organisatie.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 62	V		
4.6 Processen waarmee de raad van bestuur waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65	V		
4.7 Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van de raad van bestuur voor het sturen van de MVO-strategie.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 62	V		
4.8 Intern ontwikkelde missieverklaringen en gedragscodes die van belang zijn voor de MVO-prestaties, met de mate van invoering ervan.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33, H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 63-66	V		
4.9 Procedures van de raad van bestuur voor het overzien van de MVO-prestaties, met inbegrip van relevante risico's en kansen en naleving van internationaal overeengekomen standaarden en principes.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 63-66	G		
4.10 Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van de raad van bestuur in het bijzonder betreffende MVO-prestaties.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 62	V		
Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven				
4.11 Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe.	H2, Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 11	V		

4.12 Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of standaarden die de organisatie onderschrijft.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 19, H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 34 H6, Ons bedrijf: Duurzame bedrijfsvoering, p. 48 H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65	V		
4.13 Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65	V		
Overleg met belanghebbenden				
4.14 Lijst van relevante groepen belanghebbenden voor de organisatie.	H2, Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 17	V		
4.15 Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 16, H3 Ons werk, duurzaam verzekeren, p. 25, 30, H4 Ons werk, duurzaam beleggen, p. 33	V		
4.16 Benadering van stakeholders en de frequentie van contacten.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 17-18, H3 Ons werk, duurzaam verzekeren, p. 23, 25	V		
4.17 Reactie organisatie op de voornaamste onderwerpen en vraagstukken naar voren gekomen in contact met stakeholders.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 16-19, H3 Ons Werk, duurzaam verzekeren, p. 23-26	V		

5. Managementbenadering en prestatie-indicatoren				
Economische prestatie-indicatoren				
DMA Economische aspecten	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 71, Eureka Report p. 14-18	G	Niet toegestaan/ Niet beschikbaar	Concrete doelstellingen ten aanzien van economische prestaties beschouwt Achmea als concurrentiegevoelige informatie. De indirecte economische impact voor alle bedrijfsonderdelen is niet beschikbaar. De dienstverlening is zeer complex, waardoor het evenzeer complex is om de indirecte economische impact te kwantificeren. Achmea heeft hiervoor geen adequate methodiek voorhanden. Eén relevante indicator, het aantal bespaarde wachtdagen in de zorg, wordt gerapporteerd. Zo mogelijk worden de indicatoren hiervoor in de toekomst uitgebreid.
EC1 Directe economische waarden die zijn gegenereerd.	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 70, Eureka Report, p. 21-22	V		
EC2 Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 16, H3 Ons werk, duurzaam verzekeren, p. 30	V		
EC3 Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde (pensioen) uitkeringenplan van de organisatie.	NG	N		Het Pensioenfonds Achmea Personeel is een volledig herverzekerd fonds, waardoor het risico van korten op de uitkering is afgedekt. De fusie met Pensioenfonds Interpolis is een omvangrijke en complexe operatie, waarbij nog geen duidelijkheid bestaat over de eisen die aan de dekkingsverplichtingen van het fonds worden gesteld. Daarom is deze dekkingsgraad nog niet bekend.

EC4 Significante financiële steun van een overheid.		N		Achmea Hypotheekbank heeft een obligatielening uitgegeven die onder de garantieregeling van het Min. van Financiën valt.
EC6 Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.		N	Niet van toepassing	Achmea heeft een aantal vestigingen binnen het kleine geografische gebied Nederland en vindt het daarom niet nodig een beleid ten aanzien van lokaal gevestigde leveranciers op te stellen.
EC7 Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader afkomstig uit de lokale gemeenschap		N	Niet van toepassing	Achmea heeft een aantal vestigingen binnen het kleine geografische gebied Nederland en vindt het daarom niet nodig een beleid ten aanzien van lokale personeelswerving op te stellen.
EC8 Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten voor het algemeen nut (commercieel, in natura of pro bono).	H10 Onze wereld, p. 56-60, verslag Eureka Achmea Foundation, p. 5, 8	V		
Milieu prestatie-indicatoren				
DMA Milieu aspecten	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 48-49	V		
EN1 Totale hoeveelheid gebruikt papier (meest relevante materiaal voor Achmea) naar gewicht of volume.	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 52	V		
EN2 Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen		N	Niet van toepassing	Achmea maakt geen fysieke producten waarvoor materialen worden gebruikt.
EN3 Direct energieverbruik door primaire energiebron.	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 50	V		
EN4 Indirect energieverbruik door primaire bron.	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 50	V		
EN8 Totale waterverbruik	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 50-51	V		
EN11 Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.		N	Niet van toepassing	Achmea heeft alleen kantoorlocaties waarvoor dit niet van toepassing is.

EN12 Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.		N	Niet van toepassing	Achmea heeft geen activiteiten die significante gevolgen hebben op dergelijke gebieden.
EN16 / EN17 Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 49-50	V		
EN19 Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht		N	Niet materieel	Deze indicator is vooral relevant voor (industriële) productieomgevingen, niet voor een organisatie als Achmea.
EN20 NO, SO en andere significante luchtmissies naar type en gewicht.		N	Niet materieel	Deze indicator is vooral relevant voor (industriële) productieomgevingen, niet voor een organisatie als Achmea.
EN21 Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming		N	Niet materieel	Deze indicator is vooral relevant voor (industriële) productieomgevingen, niet voor een organisatie als Achmea.
EN22 Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 51-52	V		
EN23 Totaal aantal en volume van significante lozingen		N	Niet van toepassing	Deze indicator is van toepassing voor (industriële) productieomgevingen, niet voor een organisatie als Achmea.
EN26 Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 49	G	Niet van toepassing	De verzekeringsproducten en -diensten van Achmea hebben geen significante impact op het milieu. Waar mogelijk en relevant nemen we de benodigde initiatieven, bijvoorbeeld binnen onze eigen bedrijfsvoering.
EN 27 Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie		N	Niet van toepassing	Deze indicator heeft vooral betrekking op productieomgevingen. Achmea verkoopt diensten.
EN 28 Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving.		N	Niet van toepassing	Deze indicator heeft vooral betrekking op productieomgevingen. Achmea heeft geen boetes en/of sancties ontvangen.

categorie				
DMA Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 18, H5 Ons bedrijf: Medewerkers, p. 39-43	G		
LA1 Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	G		Abusievelijk is de tabel naar type werk en arbeidsovereenkomst niet toegevoegd. Deze kan volgend jaar worden toegevoegd.
LA2 Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	Bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	G	Niet beschikbaar	Achmea houdt geen onderverdeling bij per regio en is niet van plan dit te gaan doen, aangezien dit in het beperkte geografische gebied van Nederland ons inziens geen meerwaarde biedt.
LA4 Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	H5 Ons bedrijf: Medewerkers, p. 42	V		
LA5 Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief specificatie in collectieve overeenkomsten		N	Niet materieel	Achmea acht het niet materieel om hierover in het maatschappelijk jaarverslag te rapporteren. Deze informatie is voor de medewerkers (relevante belanghebbenden voor deze indicator) beschikbaar via de CAO.
LA7 Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio	H5 Ons bedrijf: Medewerkers, p. 45-47	V		
LA8 Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.	NG	G	Niet van toepassing	Deze indicator is vooral relevant voor organisaties die werkzaam zijn in landen met een hoog risico op specifieke ziektes.
LA10 Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie	H5 Ons bedrijf: Medewerkers, p. 43-46	G	Niet beschikbaar	Gegevens zijn gerapporteerd als percentage van de loonsom. Bovendien is het aantal deelnemers per type opleiding aangegeven. Urenregistratie opleidingen is niet beschikbaar, binnen Achmea wordt gestuurd op percentage van de loonsom, niet op uren.

LA13 Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep en minderheid (diversiteit)	Bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	G	Niet materieel	Achmea wil 'de kracht van verschillen benutten' en voert hiertoe een actief Levensfasebewust Diversiteitsbeleid, desondanks wordt een opsplitsing naar minderheden niet relevant geacht. Data over 'behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid' zijn niet beschikbaar.
LA14 Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie	Bijlage kwantitatieve gegevens - ons bedrijf: medewerkers	N		Achmea hanteert voor mannen en vrouwen voor hetzelfde werk dezelfde salarissen. De ratio is dus 1.
Sociale prestatie-indicatoren: mensenrechten				
DMA Mensenrechten	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 15, H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-35	V		
HR1 Percentage en totaal van aantal investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving is getoetst.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-34	V		
HR2 Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen	H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p.53	V		
HR4 Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	H5 Ons bedrijf: medewerkers, p. 46	G	Niet toegestaan	Er zijn twee meldingen gedaan van ongewenst gedrag, welke in behandeling zijn genomen door de commissie Ongewenste Omgangsvormen. Gegevens over de aard van deze meldingen beschouwen wij als vertrouwelijke informatie.

HR5 / HR6/ HR7 Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van (1) het ontnemen van het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, of (2) kinderarbeid, of (3) gedwongen of verplichte arbeid, alsmede de maatregelen om dit uit te bannen		N	Niet van toepassing	De activiteiten van Achmea zelf hebben geen risico's van gevallen van kinderarbeid, gedwongen arbeid, etc.
Sociale prestatie-indicatoren: maatschappij				
DMA acteren in maatschappij en gemeenschap	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 11-19, H7 Onze wereld, p. 56-60	V		
S01 Aard, reikwijdte en effectiviteit van programma's en methoden die effect hebben op gemeenschappen.	H7 Onze wereld, p. 56-60	G	Niet van toepassing	Deze indicator is vooral relevant voor organisaties met (milieu-)gevaarlijke processen en organisaties die anderszins een significante impact hebben op gemeenschappen
S02 Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65-66	V		
S03 Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65-66	G		
S04 Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van fraude/ corruptie	H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p. 65-66	V		
S05 Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p.18-19, H3: Ons werk: duurzaam verzekeren, 27-30, H4, Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-34	V		
S08 Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.		N	Niet van toepassing	Er waren in 2009 geen dergelijke significante boetes.

Sociale prestatie-indicatoren: productverantwoordelijkheid				
DMA Productverantwoordelijkheid	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p.11-19, H3 Ons werk, duurzaam verzekeren, p. 22-30, H8 Governance, compliance en mvo organisatie, p. 64	G		
PR1 Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën dat aan dergelijke procedures onderhevig is.		N	Niet van toepassing	Dit is niet van toepassing voor de producten en diensten van Achmea
PR3 Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten dat onderhevig is aan dergelijke informatie-eisen.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 12-13, H3 Ons werk: duurzaam verzekeren, p. 23- 26, H8 Governance, compliance en mvo organisatie, p. 63-65	V		
PR6 Naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes over marketing (reclame, promotie en sponsoring).	H8 Governance, compliance en mvo organisatie, p. 65	V		
PR9 Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.		N		Er waren in 2009 geen dergelijke significante boetes.
Financial Services Sector Supplement (FSSS)				
DMA FSSS				
FS1. Beleid met specifieke sociale- en milieuaspecten toegepast binnen de verschillende bedrijfsonderdelen	H2 maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 11-19, H3 Ons werk: duurzaam verzekeren, p. 22-30, H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-35, H5 Ons bedrijf: medewerkers, p.39-46, H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 48-53, H7 Onze wereld, p. 56-58	V		

FS2. Procedures voor het inschatten en beoordelen van sociale- en milieurisico's binnen de verschillende bedrijfsonderdelen, ketenverantwoordelijkheid	H2 maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 15-19, H3 Ons werk: duurzaam verzekeren, p. 23-30, H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-35, H5 Ons bedrijf: medewerkers, p.39-46, H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering, p. 48-53, H7 Onze wereld, p.58-59, H8 Governance, compliance en MVO organisatie, p.63-66	V		
FS3. Proces van hoe wordt gemonitord of de klant de gestelde sociale en milieueisen naleeft en geïmplementeerd heeft.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren, p.23-24	V		
FS4. Proces om de competenties van het personeel, gericht op de implementatie van het sociaal- en milieubeleid en procedures toegepast binnen de verschillende bedrijfsonderdelen, te verbeteren.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p. 33-34, competenties syntrus Achmea verantwoord beleggen en vermogensbeheer, pensioenfondsen, samenwerking robeco, f&C, MVO in de organisatie	V		
FS5. Interacties met clients/investees/ business partners over sociale- en milieurisico's en kansen.	H3: Wie zijn we, De issues uit 2009, H4: SENS, beloningsregeling intermediair, onderzoek naar solidariteit, Efficëncy in de zorg, klimaat, Langer doorwerken, H5	V		
FSSS Prestatie-indicatoren				
FS6. Onderverdeling (in percentages) van de portfolio van de bedrijfsonderdelen van de organisatie naar regio, grootte (micro/sme/groot), en sector	H9 Organisatiestructuur en kerncijfers, p. 68, 70, 71	G	Niet beschikbaar	Achmea houdt de waarde van de bedrijfsonderdelen niet bij per regio. Wel is, naast de sectoren en brutopremies, marktaandeel voor de hoofdonderdelen weergegeven. Achmea is niet van plan dit in de toekomst te gaan bijhouden, aangezien dit in het beperkte geografische gebied van Nederland ons inziens geen meerwaarde biedt.

FS7. Waarde in geld van producten en diensten ontwikkeld om een specifiek sociaal maatschappelijk voordeel te bereiken per bedrijfsonderdeel, opgedeeld naar doel.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren, p.30	V		
FS8. Waarde in geld van producten en diensten ontwikkeld om een specifiek milieuvoordeel te bereiken per bedrijfsonderdeel, opgedeeld naar doel.		N	Niet van toepassing	Achmea heeft geen producten/diensten ontwikkeld om een specifiek milieuvoordeel te bereiken.
FS9. Reikwijdte en frequentie van audits ter beoordeling van de implementatie van sociaal- en milieubeleid en bijbehorende risicoanalyses	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p.33-34	V		
FS10. Percentage en aantal bedrijven uit portfolio waarmee gesproken is over sociale en milieukwesties.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p.33-34	G		Naast de bedrijven in de eigen aandelenportefeuille waarop Achmea door middel van engagement invloed uitoefent, bespreekt Achmea met name sociale kwesties met vele klanten. Hiervan worden echter geen aantallen en percentages centraal geregistreerd.
FS11. Percentage van bezittingen positief en negatief gescreend op sociale- en milieuaspecten.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p.33-34	G		Complete eigen aandelenportefeuille wordt negatief gescreend. Er is daarnaast een portefeuille die positief gescreend wordt. Hiervan is geen percentage genoemd.
FS12. Stembeleid over milieu- of maatschappelijk gerelateerde onderwerpen t.a.v. aandelen waarover de rapporterende organisatie het recht heeft om te stemmen, dan wel stemadvies te geven.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen, p.33-34	V		
FSSS Prestatie-indicatoren: Sociaal				
FS13. Toegangspunten in dunbevolkte gebieden of gebieden met een economische achterstand	H7 Onze wereld, p. 56-58	G	Niet van toepassing	Achmea werkt via microverzekeringen aan toegankelijkheid van verzekeringen voor arme mensen. Voor de dienstverlening in Nederland geldt: geografische toegankelijkheid is niet relevant; onze verzekeringsproducten zijn per telefoon en internet toegankelijk en verzekeringsadviseurs komen bij de mensen langs.

FS14. Initiatieven om mensen met een beperking betere toegang tot de dienstverlening te verschaffen	H7 Onze wereld, p. 59, 60	V		
FSSS DMA Productverantwoordelijkheid				
FS15. Beleid voor eerlijke ontwikkeling en verkoop van financiële producten en diensten	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea, p. 13, 15, 17, H3 Ons werk duurzaam verzekeren, p.24-27, H8 Governance, compliance en mvo organisatie, p. 63-64	G	Niet toegestaan	De beleidsstukken, principes, codes, en product/dienst beschrijvingen zijn niet publiek toegankelijk. Dit beschouwen wij als concurrentiegevoelige informatie.
FSSS Prestatie-indicatoren: Productverantwoordelijkheid				
FS16 Initiatieven gericht op het vergroten van de financiële kennis gerangschikt naar type doelgroep (beneficiary).	H3 Ons werk duurzaam verzekeren, p.24-27, H7 Onze wereld, p. 59,60	V		

Criteria Transparantiebenchmark 2009

1	Om de informatie in de maatschappelijke verslaggeving zinvol te kunnen interpreteren verstrekt de onderneming algemene informatie die samengenomen een duidelijk profiel schetst van de aard en omvang van de onderneming, inclusief eventuele dochterondernemingen en deelnemingen.	H1 Profiel H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H9 Organisatiestructuur en kerncijfers
2	Er wordt een expliciete beschrijving gegeven van de kernprocessen en -activiteiten van de onderneming, waarbij een toelichting wordt gegeven op de impact van de eigen bedrijfsvoering en ondernemingsactiviteiten op mens, milieu en samenleving.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering
3	De onderneming geeft een duidelijk beeld van de omvang van haar activiteiten door op overzichtelijke wijze een kwantitatieve samenvatting van haar profiel op te nemen in de maatschappelijke verslaggeving.	H5 Ons bedrijf: medewerkers H9 Organisatiestructuur en kerncijfers Bijlage Kwantitatieve gegevens Ons bedrijf: medewerkers
4	De onderneming geeft een beknopt overzicht van de (internationale) keten waarin zij opereert, waarbij een toelichting wordt gegeven op de belangrijkste maatschappelijke aspecten die spelen binnen de keten. Het kan hierbij zowel gaan om informatie over activiteiten die 'stroomopwaarts' plaatsvinden (toeleveranciers), als ook 'stroomafwaarts' (afnemers).	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H7 Onze wereld
5	Om de informatie in de maatschappelijke verslaggeving zinvol te kunnen interpreteren verschaft de onderneming inzicht in de context van haar beleid en activiteiten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen door op hoofdlijnen een toelichting te geven op de strategie van de onderneming.	Voorwoord H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea
6	De onderneming geeft een toelichting op haar visie en strategie met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen.	Voorwoord H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H8 Governance, compliance en mvo organisatie
7	In de maatschappelijke verslaggeving wordt een toelichting gegeven op de belangrijkste risico's en mogelijkheden voor de onderneming die verband houden met ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.	Voorwoord H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers
8	De maatschappelijke verslaggeving geeft inzicht in het beleid dat de onderneming voert ten aanzien van ketenverantwoordelijkheid.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering H8 Governance, compliance en mvo organisatie
9	Er wordt een toelichting gegeven op het bestuur van de onderneming en de achtergronden en bestuurstaken van bestuurders.	H8 Governance, compliance en mvo organisatie H9 Organisatiestructuur en kerncijfers Eureko Report
10	Er wordt inzicht gegeven in de organisatiestructuur van de onderneming.	H9 Organisatiestructuur en kerncijfer
11	Er wordt een beschrijving gegeven van de taken en verantwoordelijkheden binnen de onderneming ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen.	H8 Governance, compliance en mvo organisatie

12	Uit de verslaggeving blijkt hoe maatschappelijke resultaten worden meegewogen bij de vaststelling van de beloning van bestuurders.	H8 Governance, compliance en mvo organisatie Eureko Report
13	Uit de verslaggeving blijkt op welke wijze de betrokkenheid van belanghebbenden bij maatschappelijk verantwoord ondernemen is verankerd in de onderneming.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren Eureko Report, p. 13, 19, 46
14	Er wordt een beschrijving gegeven van het proces van sturing en beheersing met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen en de wijze waarop dit is verankerd in managementsystemen.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering H8 Governance, compliance en MVO organisatie
15	Er wordt een beschrijving gegeven van de activiteiten die de onderneming ontplooit in het kader van ketenverantwoordelijkheid, alsmede van het proces van sturing en beheersing met betrekking tot de keten.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering H8 Governance, compliance en MVO organisatie
16	De onderneming geeft een toelichting op de behaalde maatschappelijke resultaten, inclusief een analyse van verschillen tussen de behaalde resultaten en eerder gestelde doelstellingen waarbij expliciet een relatie wordt gelegd tussen de resultaten en getroffen beheersingsmaatregelen.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H5 Ons bedrijf: medewerkers H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering
17	De maatschappelijke verslaggeving geeft inzicht in de resultaten van de onderneming met betrekking tot de economische aspecten van de bedrijfsvoering.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H5 Ons bedrijf: medewerkers H8 Governance, compliance en MVO organisatie H9 Organisatiestructuur en kerncijfers Bijlage Externe waardering voor onze prestaties Bijlage Kwantitatieve gegevens – Ons bedrijf: medewerkers
18	De verslaggeving bevat doelstellingen met betrekking tot de economische aspecten van de bedrijfsvoering voor de komende periode.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers Eureko Report
19	De maatschappelijke verslaggeving geeft inzicht in de resultaten van de onderneming met betrekking tot de milieuaspecten van de bedrijfsvoering aan de hand van kwantitatieve prestatie-indicatoren.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H6 Duurzame bedrijfsvoering
20	In de maatschappelijke verslaggeving wordt een toelichting gegeven op het beleid dat de onderneming voert ten aanzien van milieugerelateerde aspecten van ondernemen. Het gaat hierbij om milieubeschermingsmaatregelen ter voorkoming van verontreiniging van lucht, water en grond, alsmede de bescherming en stimulering van de kwaliteit en de ongeschonden toestand van ecosystemen (met inbegrip van biodiversiteit en habitatbescherming).	H6 Duurzame bedrijfsvoering
21	De verslaggeving bevat doelstellingen met betrekking tot de milieugerelateerde aspecten van de bedrijfsvoering voor de komende periode.	H6 Duurzame bedrijfsvoering
22	De maatschappelijke verslaggeving geeft inzicht in de resultaten van de onderneming met betrekking tot de sociale aspecten van de bedrijfsvoering (nationaal of internationaal) aan de hand van kwantitatieve prestatie-indicatoren.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers Bijlage Kwantitatieve gegevens – Ons bedrijf: medewerkers

23	In de maatschappelijke verslaggeving wordt een toelichting gegeven op het beleid dat de onderneming voert ten aanzien van sociale aspecten van ondernemen. Het gaat hierbij tevens om maatregelen en beleid die verband houden met het waarborgen van fundamentele rechten, bijvoorbeeld in relatie tot ondernemingsactiviteiten in minder gereguleerde economieën.	H4 Ons werk: duurzaam beleggen H5 Ons bedrijf: medewerkers H7 Onze wereld
24	De verslaggeving bevat doelstellingen met betrekking tot de sociale aspecten van de bedrijfsvoering voor de komende periode.	H5 Ons bedrijf: medewerkers
25	De verslaggeving geeft inzicht in de activiteiten van de onderneming met betrekking tot maatschappelijke betrokkenheid. Het gaat hierbij om projecten of activiteiten die ondernomen worden vanuit het oogpunt een bijdrage te leveren aan de samenleving.	H7 Onze wereld Verslag Eureka Achmea Foundation
26	De verslaggeving geeft een toelichting op het beleid van de onderneming met betrekking tot maatschappelijke betrokkenheid.	H7 Onze wereld Verslag Eureka Achmea Foundation
27	De onderneming geeft een toelichting op het aan de maatschappelijke verslaggeving ten grondslag liggende verslaggevingsbeleid en het verslaggevingsproces.	H5 Ons bedrijf: medewerkers H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering H10 Verantwoording
28	De onderneming geeft een toelichting op de reikwijdte van het verslag, waarbij precies wordt aangegeven over welke delen van de onderneming verslag wordt gedaan.	H10 Verantwoording
29	De onderneming geeft een toelichting op de afbakening van het verslag, inclusief vermelding van de periode waarover wordt gerapporteerd.	H10 Verantwoording
30	De onderneming geeft een toelichting op het al dan niet laten verifiëren van de maatschappelijke verslaggeving door een onafhankelijke, deskundige partij.	H10 Verantwoording
31	De onderwerpen waarover wordt gerapporteerd zijn van materieel belang en bevatten bedrijfsspecifieke en/of sectorspecifieke aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: verzekeren H4 Ons werk beleggen H5 Medewerkers H6 Duurzame bedrijfsvoering
32	Maatschappelijke verantwoordingsinformatie wordt tijdig door de onderneming naar buiten gebracht.	-
33	De maatschappelijke verantwoordingsinformatie is zo ingericht dat gebruikers in staat zijn de positie, ontwikkeling en de resultaten van de onderneming te vergelijken in de tijd en met andere ondernemingen.	H3 Ons werk: verzekeren H5 Medewerkers H6 Duurzame bedrijfsvoering H8 Governance, compliance en MVO organisatie Bijlage Externe waardering voor onze prestaties
34	De verslaggeving geeft inzicht in een aantal kwesties of dilemma's waar de onderneming mee geconfronteerd wordt.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen
35	De relatie tussen verschillende vormen van externe verslaggeving wordt verduidelijkt met onderlinge verwijzingen waar van toepassing.	Eureka Report Verslag van de Eureka Achmea Foundation
36	De verslaggeving bevat een kernachtige samenvatting van de belangrijkste resultaten op economisch, milieu en sociaal gebied in de verslaggevingsperiode.	Samenvatting H8 Governance, compliance en MVO organisatie

37	Als onderdeel van de verslaggeving heeft de onderneming een begrippenlijst of vergelijkbare index opgenomen die zowel ingaat op financiële als niet-financiële onderwerpen.	Verklarende woordenlijst
38	De maatschappelijke verslaggeving is toegankelijk en eenvoudig te vinden.	-
39	De verslaggeving bevat een verklaring van materiedeskundigen (zoals maatschappelijke organisaties, sectorspecialisten, milieu auditors, sociale auditors, accountants, etc.) over de toereikendheid van de maatschappelijke verslaggeving en/of over de behaalde resultaten van de onderneming op het gebied van mens, milieu en samenleving.	H10 Verantwoording Eureko Report, p. 61
40	De verslaggeving bevat een verklaring van een onafhankelijke, deskundige partij die de inhoud van de maatschappelijke verslaggeving heeft geverifieerd en die tot een publiek oordeel komt over de betrouwbaarheid van de gepresenteerde informatie.	H10 Verantwoording
41	De aard en de reikwijdte van de uitgevoerde verificatiewerkzaamheden leiden tot een conclusie van de onafhankelijke, deskundige partij over de overeenstemming van het verslag met de gehanteerde toetsingscriteria.	H10 Verantwoording
42	In de maatschappelijke verslaggeving wordt benoemd welke organisaties en groepen door de onderneming als belangrijke belanghebbenden worden beschouwd.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren
43	In de maatschappelijke verslaggeving wordt uiteengezet op welke wijze de onderneming de betrokkenheid van belanghebbenden heeft gewaarborgd.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen
44	Uit de maatschappelijke verslaggeving blijkt hoe bij de inhoud en de inrichting rekening is gehouden met de informatiebehoefte van belanghebbenden.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H10 Verantwoording
45	Uit de maatschappelijke verslaggeving blijkt de betrokkenheid van belanghebbenden bij specifieke maatschappelijke aspecten van ondernemen.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H8 Governance, compliance en mvo organisatie
46	De onderneming draagt in haar maatschappelijke verslaggeving een visie uit op relevante maatschappelijke thema's.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H7 Onze wereld
47	De verslaggeving vermeldt contactinformatie.	Colofon
48	De onderneming geeft een toelichting op het beleid met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen in de bredere context van duurzame ontwikkeling.	H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H4 Ons werk: duurzaam beleggen H6 Ons bedrijf: duurzame bedrijfsvoering H7 Onze wereld
49	Uit de maatschappelijke verslaggeving blijkt hoe de gekozen strategie van de onderneming met betrekking tot maatschappelijke aspecten van ondernemen zich verhoudt tot de bedrijfsstrategie.	Voorwoord H2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en Achmea
50	In de maatschappelijke verslaggeving worden de behaalde maatschappelijke resultaten in verband gebracht met relevante interne en externe ontwikkelingen.	H3 Ons werk: duurzaam verzekeren H9 Organisatiestructuur en kerncijfers Bijlage Externe waardering voor onze prestaties

bijlage

externe
waardering voor
onze prestaties

In 2009 heeft Achmea diverse prijzen en beoordelingen ontvangen waaruit blijkt dat verschillende externe partijen onze inzet op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen waarderen.

Waardering voor ons werkgeverschap:

Derde plaats Intermediair Beste Werkgevers Onderzoek 2009 | Achmea eindigde op de derde plaats in het Intermediair Beste Werkgevers Onderzoek 2009. Een jaar eerder was dat de vierde plaats. ‘Net als de nummer twee uit het onderzoek, profileert Achmea zich met aandacht voor de work-life-balance, een belangrijk onderdeel van het nieuwe werken,’ aldus het onderzoeksrapport. ‘Net als bij de Rabobank mag bij Achmea eveneens iedereen werken waar en wanneer hij wil. Ook hier resulteert dat in een grote betrokkenheid: 80 procent vindt zijn werk nuttig en zinvol en 75 procent vindt dat de tijd vliegt als hij aan het werk is.’

Combinatie werk en mantelzorg - ‘Certificaat van Erkenning’ | Achmea ontving woensdag 3 juni 2009 het ‘certificaat van erkenning’ voor de combinatie werk en mantelzorg.

Gouden Schild 2009 | Op 11 juni 2009 heeft Achmea bij de Nederlandse verzekeringsawards het ‘Gouden Schild’ ontvangen in de categorie ‘Werkgever van het jaar’.

Achmea behoort tot beste werkgevers voor ouders | In oktober 2009 is Achmea uitgeroepen tot de (gedeeld) beste werkgever voor ouders in een onderzoek van Lof, een onafhankelijk platform voor ambitieuze vrouwen die werk en gezin combineren.

HR-beleid Achmea genomineerd voor P&O Proffie | In oktober 2009 vond de uitreiking plaats van de P&O proffie. Achmea was een van de genomineerden. Na een close-finish werd de Proffie 2009 uiteindelijk uitgereikt aan KPN. De jury over Achmea: *“Achmea valt op door grote samenhang in HR-beleid, instrumenten en identiteit van de organisatie. Het HR-beleid is veelomvattend, goed uitgewerkt en vernieuwend. Bovendien zijn de resultaten positief. Achmea onderbouwt haar HR-beleid vanuit het perspectief kansen benutten, niet problemen oplossen. Een voorbeeld hiervan is dat sociale innovatie -in economisch zwaar weer- hoog op de agenda staat en met succes wordt uitgevoerd.”*

Keurmerk ‘Topwerkgever 2009’ voor Achmea | In januari 2009 is Achmea op de gedeelde eerste plaats geëindigd als Top Werkgever 2009. Dat bleek uit onafhankelijk onderzoek van de organisatie CRF Institute, een organisatie die koplopers identificeert op het gebied van HR Management op basis van internationale standaarden. Op vier van de vijf criteria kreeg Achmea de hoogst mogelijke score van vijf sterren. Dit waren ‘arbeidsvoorwaarden’, ‘interne promotiekansen’, ‘werksfeer en -omstandigheden’ en ‘bedrijfscultuur’.

Waardering door onze klanten:

Zilveren Kruis Achmea – Goud ‘Customer Experience’ | In april 2009 heeft de Klantenservice van Zilveren Kruis Achmea bij de uitreiking van de Nationale Contact Center Awards goud gewonnen in de categorie ‘Customer Experience’. De jury was onder de indruk: “Zilveren Kruis Achmea is erin geslaagd memorabele ervaringen te creëren bij klanten, met zeer loyale klanten tot gevolg.”

Centraal Beheer Achmea – Beste landelijke reisverzekeraar | In juli 2009 is Centraal Beheer Achmea uitgeroepen tot beste landelijke reisverzekeraar door de bezoekers van Independer.nl. De vergelijkingssite hield een tevredenheidsonderzoek onder haar bezoekers die reisverzekeringen vergelijken. Zij beoordeelden de verzekeraars op het klaarstaan voor klanten, het nakomen van beloften en de afhandeling van schade. Centraal Beheer Achmea kreeg gemiddeld een 7,6, gevolgd door Zilveren Kruis Achmea en FBTO met een 7,5. Interpolis eindigde met een 7,4.

Beste kredietverstrekkers | Volgens de website Independer.nl zijn de verschillen in klanttevredenheid tussen kredietverstrekkers groter dan ooit. Uit een onderzoek onder 20 duizend bezoekers van de website staat Centraal Beheer Achmea op de tweede plaats en FBTO op de derde plaats in de lijst van beste kredietverstrekkers. Kredietverstrekkers werden beoordeeld op ‘klaarstaan voor de klant’, ‘beloften nakomen’ en kwaliteit van administratie en informatie’.

Beste zorgverzekeraar | Uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek van de Klantenmonitor Zorgverzekeringen scoort DVZ (Achmea) het hoogst met een 8,1. Pro Life (Agis) is tweede met een score van 8,1. De score van andere zorgmerken binnen Achmea: FBTO: 7,6, Interpolis: 7,5, Agis: 7,4, Groene Land Achmea en Zilveren Kruis Achmea: 7,3 en Avéro Achmea: 7,1.

Vergulde stethoscoop | Zorgverzekeraar DVZ Achmea luistert het beste naar zijn klanten. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond. DVZ ontving hiervoor de ‘Vergulde Stethoscoop 2009’.

Verbetering publieke website | Uit onderzoek van de Consumentenbond dit jaar bleek dat een aanzienlijke verbetering van de publieke website is gerealiseerd ten opzichte van voorgaande jaren. De sites van DVZ Achmea en PWZ Achmea kwamen als beste uit de bus; ook Avéro Achmea scoorde ‘zeer goed’. Het panel dat de 37 websites onderzocht, bestond uit deskundigen en consumenten. Met behulp van een checklist gebaseerd op richtlijnen van de Nederlandse Zorgautoriteit, werd nagegaan of de sites voldoende informatie boden. Alle Achmea-sites, met uitzondering van FBTO en OVZ Achmea, scoorden op dit punt ‘zeer goed’. Ook werd onderzocht of consumenten snel de informatie konden vinden die ze nodig hadden. Op dit punt scoorde Avéro Achmea (gedeeld) het beste.

Waardering voor onze inspanningen op MVO-gebied:

De Green 200 – vierde plaats in de categorie ‘money makes the world go green’ | In mei 2009 kreeg Achmea de vierde plaats toebedeeld in de categorie ‘money makes the world go green’ (financiële dienstverleners) in de Green 200. Green.2 nomineerde tweehonderd groene bedrijven. De jury wees in totaal tien winnaars aan in eveneens tien verschillende categorieën. De winnaars van de Green 200 zijn bedrijven die hun uiterste best doen het milieu zo veel mogelijk te ontlasten. Ze houden rekening met people, profit en planet, maar bovenal leveren ze zowel intern als extern een uitzonderlijke prestatie als het gaat om een duurzame beleidsvoering en MVO.

Syntrus Achmea Vermogensbeheer – Beste Institutionele vermogensbeheerder | In juli 2009 is Syntrus Achmea Vermogensbeheer uitgeroepen tot beste institutionele vermogensbeheerder van Nederland voor verantwoord beleggen. De erkenning is gegeven door de lezers van het internationaal gerenommeerde magazine World Finance.

Transparantiebenchmark | Op de Transparantiebenchmark 2009 haalde Achmea een gedeelde zesde plaats. De Transparantiebenchmark (TB) is een jaarlijks onderzoek in opdracht van het ministerie van Economische Zaken naar transparantie in jaarverslaggeving van de grootste Nederlandse ondernemingen over maatschappelijk verantwoord ondernemen. De TB werd gepresenteerd op 18 januari 2010.

Overige waardering:

Multigoud voor waarzijnwemeebezig.nl | De campagne waarzijnwemeebezig.nl is uitgeroepen tot de beste multimediale campagne. De Multigoudprijs is een initiatief van Cebuco, marketingorganisatie voor de dagbladen. Het is een prijs voor de beste multimediale campagne waarbij ook dagbladen werden ingeschakeld.

Stijging in de ‘Imago top-500’ van Management Team | In mei 2009 heeft Achmea de overall twaalfde plaats gehaald in de ‘Imago top 500’ van Management Team, dat is een stijging van vier plaatsen ten opzichte van vorig jaar. Aan 1.055 managers is gevraagd hun favoriete werkgever en zakenpartner te noemen in de categorieën ‘Arbeid’, ‘Business’ en ‘Strategie’.

Hoogste niveau Fraudebeleid | Het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) van het Verbond van Verzekeraars heeft een onderzoek uitgevoerd onder meer dan veertig schadeverzekeraars naar hun fraudebeleid. Het CBV toetste de verzekeraars aan de vijf punten die centraal staan in het ‘Deltaplan bestrijding verzekeringsfraude’ dat voor de verzekeringsbranche is ontwikkeld. Dat zijnvertrouwensrelatie tussen verzekeraar en klant, borging fraudebeheersing in de eigen organisatie, fraudepreventie, processen van fraudedetectie en bewijsbaarheid. Zes verzekeraars, waaronder Achmea, kwamen uit op het hoogste niveau (3 = alles op orde).

Syntrus Achmea Vastgoed: Beste Winkelcentrum | In april 2009 werd het winkelcentrum Spuimarkt in Den Haag door de Nederlandse Raad van Winkelcentra uitgeroepen tot het beste winkelcentrum van Nederland. Spuimarkt is een van de eerste geslaagde combinaties in Nederland van retail en leisure. Volgens de jury blinkt het uit door het vernieuwende karakter van het project en het professionele, indrukwekkende en gedurfde ondernemerschap.

IPD European Property Investment Award | In juni 2009 werd in Barcelona aan Syntrus Achmea Vastgoed en het Pensioenfonds voor de Slagers de ‘IPD European Property Investment Award for Outstanding Investment Real Estate Performance’ uitgereikt voor: *“Highest total return annualised over three years to December 2008 in the balanced fund category for the Netherlands.”*

bijlage

kwantitatieve
gegevens -
ons bedrijf:
medewerkers

Voor de aantallen medewerkers is uitgegaan van de medewerkers die vallen onder Achmea Personeel BV. Derdenbedrijven en Agis zijn niet meegenomen. Met uitzondering van de fte-verdeling is overal uitgegaan van de interne medewerkers. Stagiaires en externen zijn niet meegenomen. In het overzicht met de fte-verdeling zijn de externen wel meegenomen, maar de stagiaires niet. De fte's zijn op basis van 38 uur.

Aantal FTE's | Het totaal aantal fte's is sterk gedaald in 2009; bijna 1.000 fte. Dit betrof vooral externen.

	December 2008 ¹					December 2009				
	Interne FTE's	Uitzend	Interim	Totaal	Overige externe inhuur	Interne FTE's	Uitzend	Interim	Totaal	Overige externe inhuur
Divisie Sociale Zekerheid	1.912	85	96	2.093	5	1.731	116	67	1.914	13
Syntrus Achmea	1.411	119	205	1.735	32	1.715	76	231	2.022	27
Divisie Pensioenverzekeren	1.078	67	118	1.263	23	905	25	90	1.020	15
Divisie Zorg	2.168	455	259	2.882	33	2.258	368	55	2.681	50
Divisie Directe Distributie	1.944	129	98	2.171	14	1.965	78	24	2.067	55
Divisie Bancaire Distributie	1.837	169	109	2.115	9	1.886	117	42	2.045	4
Divisie Intermediaire Distributie	445	6	21	472	-	394	8	31	433	4
Achmea Bank	276	13	39	328	4	244	1	27	272	8
Achmea Corporate Relations	41	-	-	41	-	34	-	-	34	-
Achmea IT	1.291	12	1.057	2.360	34	1.440	20	691	2.151	154
Group Facility Services	457	63	19	539	17	455	44	11	510	14
Group Human Resources	219	25	19	263	-	216	15	6	237	1
Overig	1.525	92	235	1.852	7	1.399	54	198	1.651	136
Staalbankiers	218	13	-	231	-	189	10	-	199	-
Totaal (exl. Agis)	14.822	1.248	2.275	18.345	178	14.831	932	1.473	17.236	481

¹ Cijfers zijn, in verband met vergelijkingsdoeleinden, aangepast.

Mannen en Vrouwen | Het percentage mannen is de laatste jaren steeds licht gestegen en we hebben nu een vrijwel 50-50 verhouding.

Aantal medewerkers	Jaar		Geslacht		2008	Totaal 2008	2009	Totaal 2009
	2008	2009	Man	Vrouw				
Divisie	Man	Vrouw	Man	Vrouw				
Divisie Sociale Zekerheid	944	1286	2230	848	1173	2021		
Syntrus Achmea	765	780	1545	967	900	1867		
Divisie Pensioenverzekeren	641	558	1199	540	471	1011		
Divisie Zorg	718	1430	2148	748	1458	2206		
Divisie Directe Distributie	1093	1221	2314	1112	1215	2327		
Divisie Bancaire Distributie	939	1153	2092	952	1193	2145		
Divisie Intermediaire Distributie	327	147	474	289	134	423		
Achmea Bank	149	170	319	129	154	283		
Achmea Corporate Relations	23	19	42	20	16	36		
Achmea IT	1055	235	1290	1249	259	1508		
Group Facility Services	275	263	538	280	250	530		
Group Human Resources	99	151	250	99	136	235		
Overig	853	822	1675	798	720	1518		
Staalbankiers	137	85	222	120	82	202		
Eindtotaal	8018	8320	16338	8151	8161	16312		

Locaties | In Amsterdam was er een teruggang in aantal medewerkers, in Apeldoorn een stijging.

Aantal medewerkers	Jaar		Geslacht		2008	Totaal 2008	2009	Totaal 2009
	2008	2009	Man	Vrouw				
Standplaats	Man	Vrouw	Man	Vrouw				
Amersfoort	244	164	408	235	163	398		
Amsterdam	779	899	1678	675	758	1433		
Apeldoorn	1967	1638	3605	2186	1708	3894		
De Meern	537	504	1041	582	496	1078		
Den Bosch	143	139	282	122	132	254		
Leeuwarden	791	694	1485	768	663	1431		
Noordwijk	399	762	1161	452	804	1256		
Tilburg	1592	1533	3125	1673	1567	3240		
Zeist	191	95	286	240	138	378		
Zwolle	440	664	1104	424	688	1112		
Overig	935	1228	2163	794	1044	1838		
Eindtotaal	8018	8320	16338	8151	8161	16312		

Salarisschalen

Aantal medewerkers	Jaar		Geslacht					
	2008		Totaal 2008		2009		Totaal 2009	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
A	2	10	12		2	8	10	
B	22	135	157		21	120	141	
C	122	471	593		112	371	483	
D	690	2224	2914		613	2038	2651	
E	874	1902	2776		875	1956	2831	
F	1102	1247	2349		1081	1214	2295	
G	1247	746	1993		1271	790	2061	
H	1372	663	2035		1486	714	2200	
I	857	335	1192		902	350	1252	
J	728	292	1020		785	295	1080	
K	477	129	606		540	148	688	
Overig	525	166	691		463	157	620	
Eindtotaal	8018	8320	16338		8151	8161	16312	

Leeftijdsschalen

Aantal medewerkers	Jaar		Geslacht					
	2008		Totaal 2008		2009		Totaal 2009	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
15-19	2	2	4		1	3	4	
20-24	113	226	339		123	208	331	
25-29	553	892	1445		602	881	1483	
30-34	983	1396	2379		954	1268	2222	
35-39	1450	1817	3267		1418	1717	3135	
40-44	1459	1516	2975		1512	1508	3020	
45-49	1307	1045	2352		1305	1093	2398	
50-54	1100	773	1873		1172	769	1941	
55-59	729	505	1234		742	539	1281	
60-64	319	148	467		319	174	493	
65-69	3		3		3	1	4	
Eindtotaal	8018	8320	16338		8151	8161	16312	
Eindtotaal	8018	8320	16338		8151	8161	16312	

Dienstjaren

Aantal medewerkers	Jaar		Geslacht		Totaal 2008	Totaal 2009
	2008	2009	Man	Vrouw		
Dienstjaren	Man	Vrouw	Man	Vrouw		
0-4	2159	2404	4563	2488	2511	4999
5-9	1913	2409	4322	1582	1855	3437
10-14	1182	1385	2567	1418	1671	3089
15-19	819	1032	1851	715	944	1659
20-24	686	541	1227	710	604	1314
25-29	524	286	810	459	282	741
30-34	496	184	680	520	197	717
35-39	203	67	270	217	77	294
40-44	35	12	47	42	19	61
45-49	1		1		1	1
Eindtotaal	8018	8320	16338	8151	8161	16312

Select keuzen | In de Achmea-cao zijn veel persoonlijke keuzemogelijkheden. Met Achmea Select kunnen medewerkers hun arbeidsvoorwaardenpakket zelf herschikken om het aan te passen aan eigen voorkeuren. Natuurlijk zijn de keuzes aan een aantal spelregels en grenzen gebonden. Hieronder een overzicht van de keuzes van meer of minder uren werken per week.

Aantal medewerkers	Jaar					
	Uren	2005	2006	2007	2008	2009
Meer	1	108	103	113	130	119
	2	1467	1597	1642	1786	1773
	3				20	22
	4				564	960
Totaal Meer		1575	1700	1755	2500	2874
Minder	1	100	108	112	144	142
	2	682	716	719	843	834
	3				1	7
	4				25	36
	6					1
Totaal Minder		782	824	831	1013	1020
Eindtotaal		2357	2524	2586	3513	3894

Select keuze uren

Aantal medewerkers	Jaar					
	Uren	2005	2006	2007	2008	2009
Meer	1-11	42	37	26	33	25
	11-21	415	439	402	364	346
	21-31	433	461	501	541	611
	31-41	1315	1339	1279	1353	1397
	>41				7	1
Totaal Meer		2205	2276	2208	2298	2380
Minder	1-11	2	8	4	10	7
	11-21	32	36	29	34	25
	21-31	48	38	48	51	49
	31-41	224	420	412	390	426
	>41	172			6	3
Totaal Minder		478	502	493	491	510
Eindtotaal		2683	2778	2701	2789	2890

Instroom

Een instroom van 10,3 procent is hoog. Door de verslechtering van de arbeidsmarkt was het mogelijk dure externen in vaste dienst te nemen tegen lagere totale kosten.

Divisie	Man	Vrouw	Eindtotaal
Divisie Sociale Zekerheid	35	33	68
Syntrus Achmea	152	106	258
Divisie Pensioenverzekeren	60	47	107
Divisie Zorg	120	233	353
Divisie Directe Distributie	73	83	156
Divisie Bancaire Distributie	65	110	175
Divisie Intermediaire Distributie	9	7	16
Achmea Bank	9	10	19
Achmea IT	209	25	234
Group Facility Services	7	2	9
Group Human Resources	7	20	27
Overig	61	43	104
Staalbankiers	4	6	10
Eindtotaal	811	725	1536

Uitstroom

Uitstroom was 11,5 procent. Dat is hoog; dit wordt mede veroorzaakt door het niet verlengen van jaarcontracten.

Maand	Man	Vrouw	Eindtotaal
Januari	60	82	142
Februari	47	69	116
Maart	72	93	165
April	50	47	97
Mei	46	59	105
Juni	51	69	120
Juli	49	62	111
Augustus	76	76	152
September	60	80	140
Oktober	57	59	116
November	50	65	115
December	137	191	328
Eindtotaal	755	952	1707

uitstroom

Leeftijd	Geslacht		Eindtotaal
	Man	Vrouw	
15-19		2	2
20-24	21	54	75
25-29	69	137	206
30-34	75	150	225
35-39	105	164	269
40-44	122	188	310
45-49	99	96	195
50-54	73	65	138
55-59	46	29	75
60-64	136	63	199
65-69	9	4	13
Eindtotaal	755	952	1707

instroom

Leeftijd	Geslacht		Eindtotaal
	Man	Vrouw	
15-19	1	2	3
20-24	72	139	211
25-29	192	207	399
30-34	152	128	280
35-39	140	96	236
40-44	110	79	189
45-49	66	47	113
50-54	52	16	68
55-59	15	11	26
60-65	11		11
Eindtotaal	811	725	1536

bijlage

verklarende woordenlijst

Compliance | Compliance is de functie binnen een organisatie die toeziet op naleving van wetten en regels die te maken hebben met de bevordering en handhaving van de integriteit en professionaliteit van een organisatie en haar bestuurders en medewerkers met als doel compliance risico's te beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade te voorkomen dan wel te beperken

Duurzaam beleggen | Duurzaam beleggen (ook wel maatschappelijk verantwoord beleggen of ethisch beleggen) is een vorm van investeren waarbij de geldverstrekker de gevolgen voor mens en milieu laat meewegen in zijn investeringsbeslissingen. Zie ook engagement en positieve screening.

Engagement (of: enhanced engagement) | Vorm van duurzaam beleggen waarbij de investeerder zich opstelt als een actieve aandeelhouder, en met het bedrijf waarin belegd wordt in dialoog gaat over duurzaamheidsissues.

Geneva Association | Internationale organisatie bestaande uit 80 CEO's van de grootste verzekeringsmaatschappijen wereldwijd die zich gezamenlijk buigen over verzekerings- en risicomanagementvraagstukken.

Gedragscode Verzekeraars | In 2003 heeft het Verbond van Verzekeraars de 'Gedragscode Verzekeraars' opgesteld. De code bevat allerlei regels op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De Code is geformeerd rond vijf basiswaarden, namelijk betrouwbaarheid, professionaliteit, solidariteit, maatschappelijke verantwoordelijkheid en transparantie. De leden van het Verbond hebben zich via hun lidmaatschap aan deze Code gecommitteerd

Governance | Bij governance gaat het om hoe een onderneming wordt bestuurd. Belangrijk is hoe een onderneming efficiënt en verantwoord wordt geleid waarbij het vooral ook gaat om de relatie met de belangrijkste belanghebbenden zoals de aandeelhouders, werknemers, klanten en de samenleving.

International Labour Organisation (ILO) | De ILO is opgericht in 1919 met als doel het bevorderen van international erkende rechten op het gebied van de arbeid. Belangrijke instrumenten van de ILO zijn verdragen en aanbevelingen. Belangrijke terreinen waarvoor verdragen zijn opgesteld zijn o.a. arbeidstijden, arbeidsomstandigheden, sociale zekerheid en minimumloon.

Ketenverantwoordelijkheid | De maatschappelijke verantwoordelijkheid van een onderneming gaat verder dan alleen de eigen onderneming. Ketenverantwoordelijkheid gaat over de inspanningen die een organisatie verricht om een positieve invloed uit te oefenen op het sociale-, economische- en milieubeleid van de partners in de gehele keten.

MIAN | Micro Insurance Association Netherlands (MIAN) is een organisatie van vrijwilligers die zich inzet voor het reduceren van financiële risico's voor arme mensen in ontwikkelingslanden. Zo helpt de organisatie deze mensen bijvoorbeeld aan een voor hen betaalbare verzekering. Zie www.mian.nl

Microverzekeringen, micropensioenen | Verzekeringen en pensioenen gericht op de armsten in ontwikkelingslanden, waarbij zeer lage premies geheven worden en ook het verzekerde (pensioen-) bedrag laag is.

OESO (OECD) | De Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling is een samenwerkingsverband van 31 landen om sociaal en economisch beleid te bespreken, bestuderen en coördineren. Belangrijk instrument zijn de zogenaamde OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen, deze richtlijnen maken duidelijk wat overheden van het gedrag van bedrijven verwachten.

Positieve en negatieve screening | Vormen van duurzaam beleggen. Positieve screening: screening op basis van de positieve bijdrage op milieu of sociaal gebied. Dit kan gebeuren op basis van minimumcriteria of een benadering die uitgaat van 'best in class.' Negatieve screening: Het uitsluiten van sectoren en bedrijven op basis van bepaalde prestatiedrempels of hun betrokkenheid in bepaalde activiteiten, zoals wapenhandel of nucleaire energie.

Stakeholders | Personen of organisaties die een belang van welke aard dan ook in de onderneming hebben en die in wisselwerking staan met haar werkzaamheden, deelhebben aan haar bedrijfsresultaten, haar prestatie beïnvloeden en haar economische, sociale en milieu-invloed beoordelen.

United Nations Global Compact | Een strategisch beleidsinitiatief voor ondernemingen die zich inzetten om hun activiteiten en hun strategie in lijn te brengen met tien algemeen aanvaarde principes op het gebied van mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding.

Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties | Op 10 december 1948 werd door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens aangenomen en geproclameerd. De verklaring omschrijft de basisrechten van alle mensen en vormt vaak een belangrijk element in gedragscodes van organisaties in het kader van ketenverantwoordelijkheid.

Uitsluiting | Uitsluiting betekent dat in bepaalde ondernemingen niet wordt geïnvesteerd. Bijvoorbeeld het uitsluiten van beleggingen in ondernemingen die producten maken die de Nederlandse overheid als controversieel beschouwd zoals producenten van clusterbommen, landmijnen, biologische en chemische wapens.

UNPRI | De United Nations Principles for Responsible Investments ("UNPRI") werden in april 2006 gelanceerd als een raamwerk voor institutionele beleggers voor de integratie van zaken met betrekking tot het milieu, de samenleving en goed ondernemingsbestuur in haar beleggingsbeleid

Verbond van Verzekeraars | Het Verbond van Verzekeraars is een belangenvereniging van particuliere verzekeraars op de Nederlandse markt. De leden van het Verbond vertegenwoordigen samen meer dan 95 procent van de verzekeringsmarkt. Het Verbond is een onafhankelijke vereniging die wordt bestuurd en betaald door de leden. Zie www.verzekeraars.nl

Zorgplicht | De zorgplicht, zoals die bepaald is in de Wft (Wet op het financieel toezicht), houdt in dat financiële instellingen informatie moeten verzamelen over hun klanten om hen een passend product aan te kunnen bieden. Een ander aspect van de zorgplicht is de informatievoorziening aan de klant: financiële instellingen moeten bepaalde informatie aan hun klanten verstrekken voordat zij over kunnen gaan tot het sluiten van een overeenkomst. Deze informatie moet schriftelijk, of via een andere 'duurzame drager' ter beschikking worden gesteld aan de klant.

colofon

Redactie | Group CSR Eureka
Advies en tekstbijdragen | BECO Groep
Ontwerp | Koeweiden Postma
Vormgeving en dtp | Koninklijke Broese en Peereboom B.V.

Jaarverslagen | Dit is het maatschappelijk jaarverslag van Achmea over 2009. Het wordt digitaal gepubliceerd en is te downloaden op de website van Achmea: www.achmea.nl, via Over Achmea, MVO, Jaarverslagen.

Achmea ontvangt graag uw reactie op het jaarverslag via onderstaand adres.

KPMG heeft dit jaarverslag geverifieerd. Het assurance rapport staat op pagina 74.

Achmea is onderdeel van Eureka. De financiële cijfers van Achmea zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag van Eureka. Het jaarverslag van Eureka is te vinden op internet, via www.achmea.nl, Over Achmea, Financiële cijfers. De Eureka Achmea Foundation geeft een eigen jaarverslag uit. Dit kan worden aangevraagd via onderstaand adres en is te downloaden op www.eurekoachmeafoundation.nl. Ook Agis geeft een eigen verslag uit, dit is te downloaden op www.agisweb.nl.

Achmea Holding NV, Handelsweg 2, 3707 NH Zeist, Postbus 866, 3700 AW Zeist, Nederland, telefoon 030 – 693 70 00, Fax 030 – 693 72 25, holding@achmea.nl, www.achmea.nl