

alles stroomt

MAATSCHAPPELIJK
JAARVERSLAG 2007

INHOUD

Voorwoord	4
2 Rapportageprincipes	6
3 Profiel en kerngegevens	8
4 Missie, strategie en doelstellingen	16
5 Ketenbeheer en stakeholders	21
6 Speerpunt 1: bijdragen aan maatschappelijke issues	25
7 Speerpunt 2: MVO in de kernprocessen	29
8 Speerpunt 3: community investment	47
9 Medewerkers	51

10	Interne bedrijfsvoering	66
11	Compliance	72
12	Assurance Rapport	76
13	Case: Duurzaam beleggen	78
14	Case: Levensfasebewust Diversiteitsbeleid	81
15	Case: Preventie in de zorg	84
16	Case: Sexy Care	88
17	Tabellen gri-g3 indicatoren en transparantiebenchmark	92
	Colofon	99

alles stroomt

De ontwikkeling van MVO binnen ons bedrijf heeft wel iets weg van de verschillende fasen waarin water kan verkeren. Vele jaren was MVO overal en nergens, net als waterdamp. Dan zweven de watermoleculen vrij door de lucht. We zagen ze niet, maar we ademden ze wel in en we ademden ze uit. MVO was nog niet benoemd, nog nauwelijks expliciet gemaakt. Gaandeweg is MVO overgegaan in vloeibare vorm. We lieten de onzichtbare waterdamp condenseren, we begonnen MVO concreet waar te nemen, we kanaliseerden het en we stuurden deze stroom welbewust de gehele organisatie in. Het absorbeerde andere zaken en het voedde allerlei nieuwe activiteiten, zoals dit maatschappelijk jaarverslag laat zien. Inmiddels zijn we in een fase beland dat we MVO gaan integreren in onze businessplanning en in onze sturingsprocessen. Volgend jaar kunnen we daarvan de eerste vruchten plukken. Zo is MVO gaandeweg ‘mainstream’ aan het worden en krijgt het binnen onze organisatie een vaste plaats. MVO is dan net zo vanzelfsprekend geworden als water uit de kraan.

Kijkend naar het verslagjaar 2007 valt er over MVO veel positiefs te signaleren. Ter illustratie volgen hier enkele opmerkelijke activiteiten uit het afgelopen verslagjaar.

- We ontwikkelden een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandige huisartsen, inclusief een in de markt unieke uitkering voor zwangerschapsverlof.
- Met ons leasebedrijf WagenPlan worden we de eerste CO₂-neutrale leaseorganisatie van ons land, waarbij WagenPlan de kosten van het emissie-neutraal autorijden geheel zelf draagt.
- We hadden in 2007 het eerste volle operationele jaar van de Eureko Achmea Foundation, waarmee we in de beste coöperatieve traditie geld teruggeven aan de samenleving, door projecten te steunen die zorgen voor een duurzame verbetering van de sociaal-economische leefomgeving van achtergestelden waar ook ter wereld.
- Via onze zorgbemiddeling bespaarden we bijna tachtigduizend verzuimdagen, ter waarde van bijna zestien miljoen euro.
- De Ethiek Commissie Achmea verdiepte zich grondig in ons duurzame beleggingsbeleid, waarin we de duurzaamheidsdialoog aangaan met de bedrijven waarin we beleggen. Dit beleid kreeg “tanden”, met o.a. uitsluitingen voor controversiële wapens. Andere uitsluitingen zijn in de maak. In oktober 2007 tekenden we de internationale Principles of Responsible Investment.
- Op basis van de principes van ‘Basel II’ is hard gewerkt aan het Achmea compliance framework.
- We hielden onze eerste serie Maatschappelijk Debatten. Hierin werkt een groep enthousiaste medewerkers aan de ontwikkeling van innovatieve ideeën die bijdragen aan de oplossing van een groot maatschappelijk vraagstuk. In 2007 stond hierin de vergrijzingsproblematiek centraal.
- Binnenkort verwachten we de honderdduizendste groene autopolis, de Beter-Bewust-polis, die bij autoschade gebruik maakt van originele gebruikte onderdelen.
- We richtten een keurkorps op, bestaande uit vijftien MVO Ambassadeurs, die MVO binnen hun eigen bedrijfsonderdeel coördineren en uitdragen.
- En met ons Maatschappelijk Jaarverslag 2006 kwamen we zowaar in de top-tien van de 171 grootste ondernemingen van Nederland, met een eervolle eerste plaats onder de verzekeraars (bron: Transparantiebenchmark, 2007).

Misschien minder spectaculair, maar wel veelzeggend is dat we na een omvangrijk intern onderzoek hebben geconcludeerd dat wij voor de gevoelige affaire van de beleggingsverzekeringen geen voorziening hoeven te treffen. Waar wij fouten hebben gemaakt, zijn die inmiddels hersteld of zijn we daar mee bezig. Verder is de internationale kredietcrisis nagenoeg geheel aan ons voorbij gegaan. En we hebben de kolossale schade door de verwoestende Kyrill-storm binnen een week vastgesteld, zodat onze klanten snel geholpen waren.

Zijn we er daarmee? Nee, nog lang niet, er valt nog veel vooruitgang te boeken. Wederom een greep, nu uit waar we momenteel mee bezig zijn. Hooggenoteerd staat de klimaatproblematiek. Wij maken ons op voor een wezenlijke stap op dit terrein. Wij werken verder hard aan de integratie van stakeholder value management in onze normale rapportagelijnen. We hebben plannen met microverzekeringen, waarvoor we dit jaar onze divisies gaan faciliteren. En we maken ons er sterk voor om van ons gloednieuwe Levensfasebewust Diversiteitsbeleid een groot succes te maken.

Met andere woorden: het gaat goed met MVO, het glas is half vol. We weten dat we nog een weg te gaan hebben, waarbij we zullen leren om in maatschappelijk opzicht steeds verantwoord te ondernemen.

Namens Achmea wens ik u veel plezier bij het lezen van dit verslag. Misschien wilt u reageren op deze publicatie. Ik zou dat erg op prijs stellen. Wij zien uw reactie graag tegemoet via holding@achmea.nl.



Maarten Dijkshoorn
Voorzitter Raad van Bestuur

2. rapportageprincipes

Achmea brengt jaarlijks een maatschappelijk jaarverslag uit. Dit verslag gaat over het jaar 2007 en is geldig voor de divisies van Achmea zoals die staan in het organogram op pagina 12. 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. 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 in overleg met hen uitgewerkt. De reikwijdte, afbakening en meetmethodes van het verslag zijn niet veranderd ten opzichte van het vorige verslag.

Achmea hanteert een overzicht van relevante en materiële onderwerpen, dat door de jaren heen bij het werken met externe stakeholders wordt bijgehouden (zie paragraaf 6.1 voor een toelichting). Uit dit overzicht hebben we de relevante en materiële onderwerpen voor het maatschappelijk jaarverslag geselecteerd.

Zorgverzekeraar Agis en Achmea kondigden in juni een fusie aan, en die is op 31 december 2007 afgerond. Aangezien Agis de eerste vijf jaar volledig zelfstandig 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.

Doel en doelgroep van het verslag | Achmea werkt samen met in- en externe stakeholders, oftewel onze belanghebbenden, aan de maatschappelijke issues die ons raken. Dit maatschappelijke jaarverslag rapporteert daarover en is bedoeld als discussiestuk. Dit verslag is dan ook bedoeld voor de personen en partijen die belang stellen in het werk en de invloed van Achmea en waarmee Achmea samenwerkt.

Richtlijnen voor dit verslag | Dit maatschappelijk jaarverslag is opgesteld op basis van de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI), versie G3. Deze richtlijnen vereisen onder meer toepassing van de principes betrokkenheid van belanghebbenden, evenwichtigheid en duidelijkheid. Wij zijn van mening dat dit verslag de MVO-onderwerpen bevat die voor Achmea belangrijk zijn. Wij baseren dit op onze regelmatige contacten die we met onze stakeholders onderhouden, ook al hebben wij dit niet altijd expliciet aan hen voorgelegd. Het is daarom niet zeker dat in voldoende mate aan de criteria van betrokkenheid van belanghebbenden, evenwichtigheid en duidelijkheid is voldaan.

Voor het Verslag is ook gebruik gemaakt van de Handreiking voor Maatschappelijke Verslaggeving en de Transparantiebenchmark. Op pagina 92 is een tabel opgenomen met de relatie tussen de beschreven onderwerpen en de indicatoren van GRI-G3 en de Transparantiebenchmark.

Verificatie | Evenals het vorige maatschappelijk jaarverslag wordt dit verslag geverifieerd door KPMG Sustainability B.V. Wij vinden dat de verificatie door een deskundige, externe partij een meerwaarde verleent aan het verslag doordat betrouwbaarheid van de gepubliceerde informatie gewaarborgd wordt. Dit heeft een positieve uitwerking op onze reputatie en bevordert onze score op ratings en benchmarks. Maar bovenal vinden wij de verificatie van het maatschappelijk jaarverslag passen bij onze ambities op het gebied van MVO.

De opdracht aan KPMG was het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid over de vraag of de in het verslag opgenomen informatie juist is weergegeven en een redelijke mate van zekerheid dat de financiële informatie opgenomen in de tabel op pagina 15 op de juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2007 van Eureko B.V. Het assurance rapport van KPMG Sustainability B.V. staat op pagina 76.

Achmea in top-10 Transparantiebenchmark

De Transparantiebenchmark is het officiële 'rapportcijfer' van het ministerie van Economische Zaken voor Maatschappelijke Jaarverslagen. Afgelopen jaar heeft EZ 171 Maatschappelijke Jaarverslagen over 2006 beoordeeld. Achmea is met 74 punten geëindigd op de (gedeelde) tiende plaats. Ten opzichte van de benchmark in het jaar daarvoor is Achmea vier plaatsen gestegen.

Onze score in historisch perspectief: in 2004 plaats 26, in 2005 plaats 42, in 2006 plaats 14 en nu dus plaats 10.

Zeist, 9 juli 2008

3. profiel en kerngegevens

3.1 Producten en diensten

Achmea is een van de grotere financiële dienstverleners in Nederland. Met zijn 16.370⁴ medewerkers biedt Achmea bedrijven, instellingen en particulieren een breed pakket verzekeringen en bancaire- en hypothecaire producten en diensten.

Het grootste deel van onze verzekeringen zijn zorg, schade, pensioen en levensverzekeringen. De belangrijkste merken (qua omzet) die hierbij horen staan in het schema op bladzijde 10. Achmea is de grootste zorgverzekeraar van Nederland. Ook voor verzekeringen in de sector ‘niet-leven’ zijn we marktleider.

⁴Exclusief tijdelijke arbeidskrachten, externen en consultants

We zijn in Nederland de grootste pensioenuitvoerder. En voor pensioenverzekeringen staan we op de vierde plaats. In onze portefeuille hebben wij 44 van de 83 Nederlandse bedrijfstakpensioenfondsen, 62 van de 529 ondernemingspensioenfondsen en 3 van de 11 beroepspensioenfondsen.

Ondersteunend aan de verzekeringen bieden wij complementaire diensten. Dankzij de samenhang tussen onze producten en diensten en onze specialistische kennis hierover, kunnen we hiermee toegevoegde waarde creëren voor klanten. De complementaire diensten met de grootste omzet zijn:

- Arbodienstverlening en reïntegratie. Achmea is specialist op het terrein van het reïntegreren van verzuimende werknemers in het arbeidsproces. Hierbij gaat het zowel om de aanpak van psychische en fysieke klachten als om de bemiddeling naar aangepast of ander werk.
- Schadeservice, voor schade aan auto of huis. We richten ons hierbij op gemak bij de klant, die hoeft bij schade alleen even te bellen.
- Achmea Rechtsbijstand, specialist voor bemiddeling en oplossing van juridische kwesties voor onze klanten.
- Health, voor preventie van ziekte. Ter ondersteuning van Zilveren Kruis Achmea en de andere zorgmerken.
- Hulpverlening in binnen- en buitenland door Eurocross International.

3.2 Zes divisies

Zes divisies verzorgen de dienstverlening, samen met de andere bedrijfs-onderdelen zoals de bankonderdelen, de staven en de diensten. Drie divisies zijn ‘productdivisies’: de divisies Sociale Zekerheid, Pensioenen en Zorg. Daarnaast zijn er drie divisies ingedeeld naar hun distributiekanaal: Bancaire, Directe en Intermediaire distributie.

De divisies hebben hun eigen kernactiviteiten en opereren naar de markt onder verschillende merknamen. De organisatie van Achmea ontwikkelt zich in de richting dat de ‘productdivisies’ de producten ontwikkelen en de ‘kanaaldivisies’ zich meer richten op de verkoop van de producten. In bijgaand schema staan de divisies met aantallen fte’s en bruto premieomzet. Hierin zijn ook de merken zichtbaar waarmee de meeste omzet wordt gegenereerd.

3.3 Klanten

Achmea is de grootste verzekeringsgroep in de Nederlandse markt. 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.

3.4 Bestuur en aandeelhouders

Achmea is het Nederlandse bedrijf van Eureko, een financiële dienstverlener gevestigd in Zeist met ondernemingen in twaalf Europese landen. Eureko’s belangrijkste activiteit is verzekeren. Achmea is het grootste onderdeel van Eureko en beslaat ongeveer 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. Samenstelling van de Raad van de Bestuur:

- Maarten Dijkshoorn, voorzitter en CEO
- Huub Hannen, Eerste vice-voorzitter
- Ernst Jansen, Tweede vice-voorzitter. (Ernst Jansen ging in 2007 met pensioen)
- Roel Wijmenga, Financieel directeur sinds april 2007
- Gerard van Olphen, Financieel directeur tot april 2007
- Willem van Duin
- Thomas van Rijckevorsel (per 1 april 2008)

Voor portefeuilles, korte cv’s en nevenfuncties van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen verwijzen wij naar het Eureko jaarverslag, pagina 32-33. Het jaarverslag van Eureko is te downloaden op de website van Achmea, www.achmea.nl, Over Achmea, Financiële cijfers.

De Vereniging Achmea en de Rabobank hebben het grootste belang in Achmea. De Vereniging Achmea bestaat uit bedrijven die lid zijn van de Ledenraad Achmea. Deze Vereniging is voor 54,4 procent eigenaar van Eureko. De Rabobank is voor 39,5 procent eigenaar van Eureko. Verder heeft Eureko nog een tiental kleinere aandeelhouders. Het hoofdkantoor van Achmea is gevestigd in Zeist. Het adres staat in het colofon op pagina 99.

Achmea (Nederland)

AGIS

Productdivisies

Kanaaldivisies

Zorg
AGIS

Zorg

Sociale
Zekerheid

Pensioenen

Bancaire
Distributie

Directe
Distributie

Intermediaire
Distributie



3.5 Organisatieveranderingen

In 2007 is zorgverzekeraar Agis onderdeel geworden van Achmea. Agis is sterk in het marktaandeel van allochtone Nederlanders. Achmea is sterk in de combinatie van zorg en sociale zekerheid. Met het verwelkomen van Agis versterkt Achmea haar positie zowel qua volume als inhoudelijk. Agis blijft de eerste vijf jaar nog als zelfstandig onderdeel functioneren. Het jaarverslag van Agis is te vinden via www.agisweb.nl, over Agis, Jaarverslagen.

Binnen Achmea zijn organisatorische veranderingen doorgevoerd voor Rechtsbijstand en Schadeservice. Voorheen lagen deze diensten bij verschillende merken en organisatieonderdelen van Achmea; in 2007 zijn Achmea Rechtsbijstand en Achmea Schadeservice geformeerd, waarin alle diensten op deze gebieden samenkomen.

In 2007 is besloten de technische werkzaamheden voor ICT te outsourcen. Meer hierover staat in het hoofdstuk Medewerkers, op pagina 55.

Vooruitblik organisatieverandering in 2008 | In 2007 heeft de divisie pensioenen door een extern bureau (Boer & Croon) een onderzoek laten doen naar ‘lange termijntrends in de pensioenwereld en eisen aan de pensioenuitvoeringsorganisatie’. Voor dit onderzoek zijn vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers, overheid, SER, pensioenkoepels en wetenschappers geïnterviewd. Een belangrijke conclusie van het onderzoek was dat de dienstverlening aan de pensioenfondsen (administratie, advies en vermogensbeheer inclusief vastgoed) een eigen plaats binnen de organisatie zou moeten hebben, duidelijk onderscheiden van de verzekeraar. Om deze reden zijn per 1 januari 2008 Interpolis Pensioenen, PVF Achmea, Interpolis Pensioenen Vermogensbeheer en Achmea Vastgoed verder gegaan onder de naam Syntrus Achmea.

Achmea Vitale | Sinds de fusie met Interpolis in 2006 worden de arbodienstverlening en reïntegratie onder drie merken aangeboden: Achmea Arbo, Commit en Prevend. In maart 2008 wordt het gemeenschappelijk merk Achmea Vitale geïntroduceerd dat die drie merken vervangt.

3.6 Strategie en resultaten

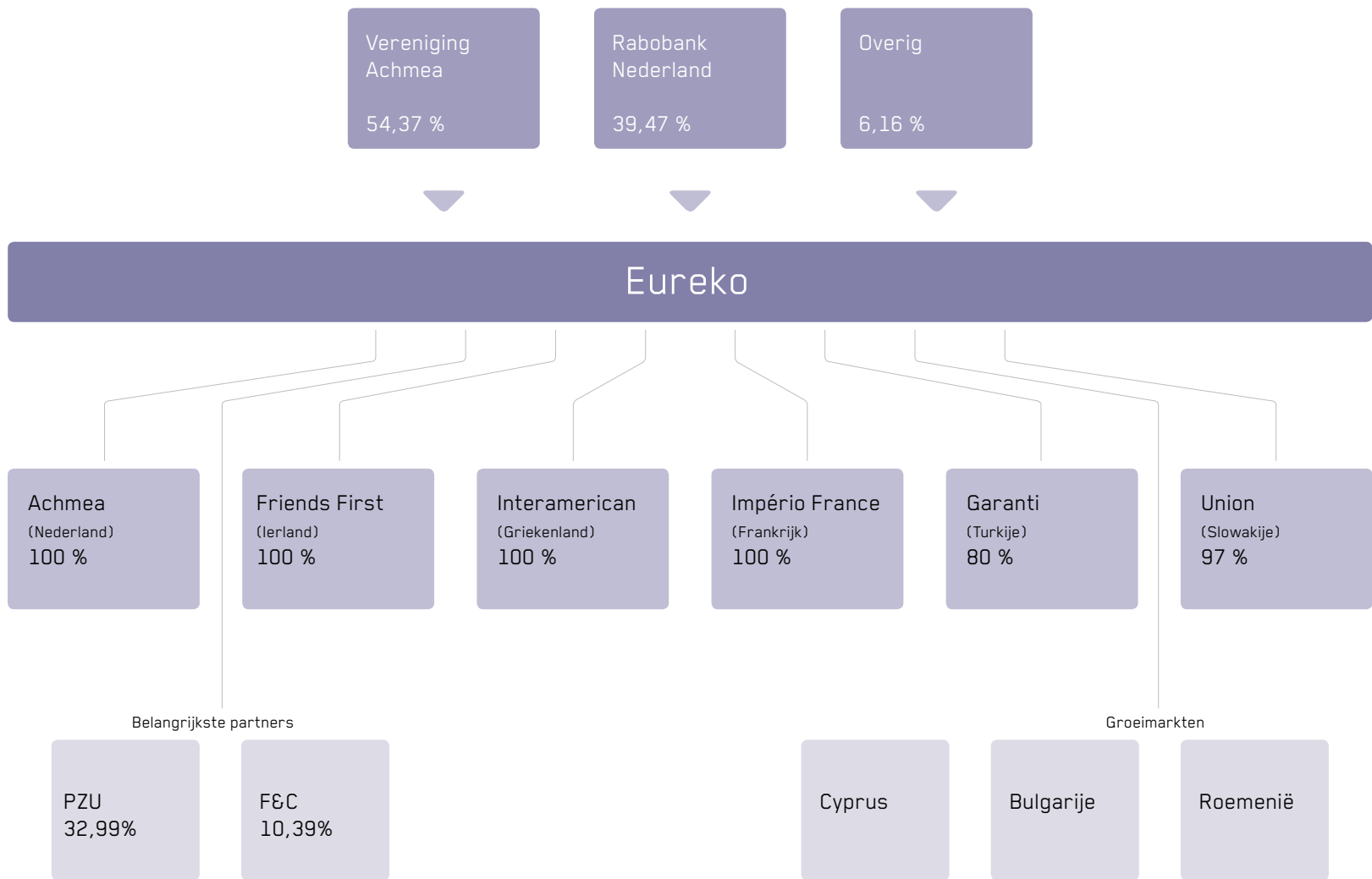
Strategie | Achmea opereert in een verzadigde markt. Op de Nederlandse verzekeringsmarkt is slechts beperkte groei mogelijk. Dit is de realiteit waarop we onze strategie baseren. We gaan nog steeds uit van groei voor de totale organisatie door de nadruk te leggen op de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch zullen sommige bedrijfsonderdelen te maken krijgen met krimp.

We zien groeikansen door innovatie en door het afstemmen van onze product- en dienstontwikkeling op de behoeftes van de klant. We zijn marktleider en ons doel is om deze positie te behouden en verder uit te bouwen.

Dit willen we bereiken door:

- **Sterke distributiekkanalen.** Bij al onze distributiekkanalen streven we naar versterking van onze commerciële kracht door onze klanten multimediale toegang en controle te verschaffen. Wij geloven dat dit in combinatie met voortdurende innovatie in onze producten en diensten een nieuwe impuls zal geven aan de verzadigde markt.
- **Selectieve investering en desinvestering.** Er zijn weinig fusie- en acquisitiemogelijkheden op de Nederlandse markt. Onze prioriteit ligt bij het acquireren van gevestigde intermediair-verzekeraars. Het afstoten van onderdelen die niet onder onze kernactiviteiten vallen zal worden bepaald op basis van wat het oplevert, zeker in het geval dat deze onderdelen beter functioneren in een andere organisatorische context.
- **Innovatieve waardeproposities.** De ontwikkeling van producten en diensten vanuit het perspectief van de klant is tweeledig. In de eerste plaats ontwikkelen we ‘simpele’, gebruiksvriendelijke en gemakkelijk te begrijpen producten voor al onze distributiekkanalen, voortbouwend op ons huidige aanbod. In de tweede plaats ontwikkelen we nieuwe, aanvullende producten.
- **Operationele kwaliteit en kostenefficiëntie.** De fusie met Interpolis in 2005 leidde tot de ontwikkeling van een strategische benadering voor de implementatie van het combineren van de twee organisaties tot een geheel. Het rapportagejaar 2007 was het eerste volledige jaar. We gingen ervan uit dat het complete integratieprogramma voor Interpolis en Achmea 3 jaar ging duren. We zijn nu halverwege en we liggen erg goed op schema. Onze systemen worden momenteel uitgelijnd in een gefaseerd proces, ondersteund door infrastructurele outsourcing. Op deze manier bereiken we synergie en kostenefficiëntie.

⁴<http://www.mt.nl/MT500/795291/>



Leven | De omzet van individuele levensverzekeringen in 2007 daalde met 12% in vergelijking met 2006. Het marktaandeel van Achmea daalde van 17% in 2006 naar 16% in 2007. Deze daling is vooral veroorzaakt door de afname van ons marktaandeel in het lijfrentesegment. In alle andere segmenten van de levensverzekeringsmarkt is ons aandeel wel toegenomen. De waarde van New Business (VNB) steeg; van €32 naar €37 miljoen in 2007. Vergelijken met de uitgangspunten van 2006 is dit een stijging van 9% tot 35 miljoen; ondanks de zware prijsconcurrentie in de markt.

De belangrijkste ontwikkelingen in 2007 waren de veranderingen in de fiscale regels, de aankondiging dat ‘banksparen’ mogelijk wordt vanaf 1 januari 2008 en de discussie die gaande is over beleggingsverzekeringen. Deze ontwikkelingen leidden ertoe dat veel consumenten hun beslissingen over de keuze van hun levensverzekering hebben uitgesteld. Daarnaast zorgden de ontwikkelingen voor een verdere verschuiving van beleggingsverzekeringen naar meer traditionele vormen van levensverzekering.

In 2007 kwam de markt in Nederland onder druk te staan vanwege de discussie over de beleggingsverzekeringen (‘woekerpolissen’). Achmea heeft al haar polissen vanaf 1993 onderzocht en kon de algemene conclusie trekken, dat we aan de wetten voldeden die van kracht waren op het moment van verkoop van de polissen. Achmea gaat de aanbevelingen van de commissie De Ruiter in 2008 volledig implementeren. Wij steunen de aanbevelingen van de ombudsman, op voorwaarde dat deze uitmonden in een bindende overeenkomst tussen alle betrokken partijen en de autoriteiten. De discussie zorgde er echter wel voor, dat veel mensen hun beslissing over een lijfrentepolis uitstelden en vaker kozen voor een traditionele spaarverzekering.

Schade | De omvang van de schadesector groeide in 2007 heel beperkt, vergeleken met 2006. Achmea’s marktaandeel groeide van 20,5 tot 21,3%. Achmea bleef marktleider. De schademarkt is een verzadigde markt met grote prijsconcurrentie. Achmea’s sterke merken Centraal Beheer Achmea, FBTO en Interpolis lieten een mooie prestatie zien door innovatieve producten te introduceren. Bij FBTO bijvoorbeeld de schadeverzekering die volledig via internet kan worden afgehandeld en maandelijks kan worden opgezegd, bij Interpolis de groene autoverzekering.

Achmea’s groei van 3% in bruto premies vond vooral plaats in de segmenten voor opstalverzekeringen, schadeverzekeringen en WA-verzekeringen. Er waren uitzonderlijke gebeurtenissen in 2007. De storm Kyrill veroorzaakte een schade van €330 miljoen. Ook was er een groot aantal grote branden, die tot €446 miljoen schade leidden.

Zorg | Op 31 december 2007 fuseerde Achmea met Agis. Inclusief Agis heeft Achmea nu bijna 4,7 miljoen zorgverzekerden. Hiermee zijn we de grootste zorgverzekeraar in Nederland geworden. Het marktaandeel steeg van 21% naar 29%. Agis heeft een sterk marktaandeel bij allochtone Nederlanders. Achmea is sterk in combinatie van zorg en sociale zekerheid.

De brutopremies stegen marginaal, van €6.397 miljoen in 2006 tot €6.480 miljoen in 2007. Zowel in 2006 als in 2007 was er een sterke prijsconcurrentie in de markt. In de eerste helft van 2007 trad er een significante vermeerdering op van claims binnen aanvullende verzekeringen, vooral voor fysiotherapie en orthodontie in Divisie Intermediaire Distributie. We hebben de polisvoorwaarden vanaf begin 2008 aangepast om verdere excessieve claims in de toekomst te voorkomen.

Na het turbulente jaar 2006 waarin het zorgstelsel werd geliberaliseerd, werd in 2007 een sterke verbetering gerealiseerd in het niveau van dienstverlening. Het lukt ons om de kwaliteit van onze interne processen in Zorg substantieel te verbeteren. Dit resulteerde in een betere kostenbeheersing, die meteen zichtbaar werd in de koppositie die we innamen in het onderzoek naar respons op internetvragen, uitgevoerd door de Consumentenbond. Ook werden we nummer 1 voor onze telefonische bereikbaarheid in een onderzoek door het Algemeen Dagblad.

Sociale Zekerheid | De bruto premies voor verzekeringen voor arbeidsongeschiktheid en ziekteverzuim stegen van €717 miljoen tot €772 miljoen in 2007, voornamelijk doordat het aantal contractvernieuwingen groter was dan verwacht. De verslechterende marktomstandigheden en de prijsdruk zijn terug te zien in de resultaten van individuele arbeidsongeschiktheid en ziekteverzuim. Het resultaat was minder goed dan vorig jaar door de sterke concurrentie in Nederland. Mogelijk hebben de veranderingen in de wetgeving hierop een positieve uitwerking. Het WIA product liep goed in vergelijking met 2006.



Rudy Blom

Preventie Divisie Directe Distributie

'Achmea heeft zich ontwikkeld tot een expert op het gebied van preventie. In onze divisie werken we hard aan preventie op het gebied van schade, onder het motto Bewustwording, Beïnvloeding en Bediening. Preventie is prettig voor onze klanten, want de afhandeling van schade wordt toch ervaren als 'een gedoe'. Minder schade betekent ook minder uitkeringskosten voor ons als verzekeraar en kan dus leiden tot lagere premies voor onze klanten. In 2008 willen we met een concreet beleid en producten voor schadepreventie komen.'

Rudy Blom werkt op de afdeling Onderzoek en Innovatie Verzekeringstechniek bij de divisie Directe Distributie waar ze zich bezighouden met het onderzoeken van de marktontwikkelingen op verzekeringsgebied.

De opbrengsten van de arbo producten blijven stabiel met €303 miljoen euro in 2007 (in vergelijking met €304 miljoen in 2006). Een positieve trend is dat werkgevers zich steeds meer bewust worden van het belang van de vitaliteit van hun werknemers. Dit biedt nieuwe mogelijkheden voor innovatieve serviceconcepten in combinatie met verzekeringen. Eind 2007 hebben we Achmea Vitale geïntroduceerd, een nieuw merk waarin de vitaliteit van de werknemers centraal staat in plaats van het ziekteverzuim.

Bankbedrijf | Achmea Bank | De sterke concurrentie op de Nederlandse hypotheekmarkt was ook in 2007 sterk van invloed op de ontwikkelingen. Dit veroorzaakte een afname van de marktaandelen van Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea en Woonfonds. Door de goede winstgevendheid van hypotheekproducten was de winst voor belasting toch fors hoger dan in 2006. Het betere rentepercentage maakte de afname in omzet meer dan goed.

In 2007 introduceerde de Achmea Hypotheekbank een programma voor het aantrekken van middelen via pandbrieven. In 2007 heeft de Achmea Hypotheekbank voor 4,1 miljard euro en CHF 260 miljoen aan pandbrieven uitgegeven. Hoewel nieuwe investeringen het primaire doel zijn van deze uitgiftes, wordt het ook gedeeltelijk gebruikt om interne financiering te vervangen. Dit programma zal leiden tot een geleidelijke afname van de rentekosten.

De resultaten van Achmea Retail Bank hadden te lijden onder het feit dat regelingen voor levensloop en bedrijfsparen nog niet breed geaccepteerd zijn in de markt. Ook stegen de kosten als gevolg van de invoering van een nieuwe berekeningsmethodiek voor het bepalen van risico.

Staalbankiers | Staalbankiers heeft een positief resultaat behaald, wat een behoorlijke verbetering betekent ten opzichte van de verliezen in 2006. Dit werd bereikt door de strategische focus op het verbeteren van de resultaten en het beheersen van de kosten. Beleggingen onder beheer en toevertrouwde middelen stegen van €4,1 miljard in 2006 naar €4,8 miljard in 2007.

Vooruitblik 2008 | In 2008 verwachten we beperkte groei en blijvende prijscompetitie in de schadeverzekeringen. De omzet in levensverzekeringen zal dalen door de sterke concurrentie en veranderde wetgeving. Ook in verzekeringen voor sociale zekerheid verwachten we een beperkte omzetzijging. In pensioenen voorzien we een bescheiden groei. We verwachten onze financiële resultaten in 2008 verder te verbeteren met onze basiszorgverzekeringen en winst te maken met de aanvullende zorgverzekeringen. Ondanks de 'challenging' marktomstandigheden toch positieve verwachtingen voor 2008.

3.7 Kerncijfers⁵

KERNCIJFERS EUREKO (bedragen in miljoen euro)

Winst en verliesrekening	2007	2006
Winst voor belastingen	1.041	1.215
Winst na belastingen	979	985
Nettowinst Achmea	622	757
Verzekeringsbedrijf		
Bruto premies Leven	4.417	4.464
Bruto premies Schade	2.915	2.684
Bruto premies Zorg	7.521	7.154
Resultaat voor belastingen Leven	470	533
Resultaat voor belastingen Schade	296	474
Resultaat voor belastingen Zorg	141	47
Bankbedrijf		
Netto rentemarge	157	142
Resultaat voor belastingen	48	13
Balans		
Balanstotaal	100.489	86.448
Beleggingen (exclusief unit-linked)	40.328	38.736
Kredieten bankbedrijf	18.035	17.272
Eigen vermogen	10.375	9.632
Embedded Value Levensverzekeringen	6.374	6.089

⁵In dit verslag tonen we de kerncijfers van Eureko als geheel. Hier ligt een praktische reden aan ten grondslag.

De afzonderlijke cijfers voor Achmea zijn pas laat bekend. Het gevolg hiervan was dat we pas laat in 2008 ons verslag zouden kunnen uitbrengen. We willen nu graag tijdig het verslag van 2007 beschikbaar hebben voor onze stakeholders en hebben er daarom voor gekozen de cijfers van Eureko te gebruiken. Het onderdeel Achmea binnen Eureko is goed voor bijna 90% van het totaal. De cijfers geven daarom een goed beeld voor de resultaten van Achmea. De nettowinst voor Achmea afzonderlijk is wel al bekend: 622 miljoen euro. De kerncijfers van Achmea worden samen met die van de andere onderdelen van Eureko gepubliceerd in het Eureko jaarverslag, dat te downloaden is op de website van Achmea, www.achmea.nl, Over Achmea, Financiële Cijfers.

MEDEWERKERS ACHMEA

Aantal fte ²	18.417	18.855
Medewerkerstevredenheid ³	73%	68%
Ziekteverzuim ⁴	4,9%	4,8%

ENERGIEVERBRUIK ACHMEA

Gas (m ³) ⁵	4.933.707	5.819.558
Grijze stroom (kWh) ⁶	6.270.780	7.147.327
Groene stroom (kWh) ⁶	41.513.972	40.002.658
CO ₂ uitstoot (kg)	12.954.704	15.113.300

²Vaste fte's (op basis van 38 uur), tijdelijke arbeidskrachten, externe arbeidskrachten en consultants | ³Positief antwoord op de stelling: 'ik ben tevreden met het werk bij Achmea' | ⁴Exclusief zwangerschap | ⁵De dekkingsgraad (op basis van m² bekend kantooroppervlak) voor gas was circa 80% in 2007 en 78% in 2006 | ⁶De dekkingsgraad (op basis van het aantal fte's voor elektriciteit) was circa 80% in 2007 en 80% in 2006

4. missie, strategie en doelstellingen

4.1 Missie

Achmea wil een maatschappelijk betrokken, toonaangevende en innoverende dienstverlener zijn in Financiële Diensten, Zekerheid en Zorg (All Finance, All Care). Het is ons doel om onze klanten de juiste product/dienstcombinaties te bieden, waardoor zorgen uit handen worden genomen. Daarbij staat een menselijke benadering van onze klanten centraal.

Wij willen met ons MVO-beleid bereiken dat onze bedrijfsactiviteiten bijdragen aan het creëren van langetermijnwaarde voor mensen binnen en buiten ons bedrijf, voor het leefmilieu en voor de economie. We gaan ervan uit en we streven ernaar, dat wij als bedrijf niet alleen goed zijn voor onszelf en onze aandeelhouders (profit), maar ook voor onze leefomgeving (planet) en onze medewerkers, klanten en de samenleving als geheel (people).

In het MVO-verslag over 2006 hebben we drie speerpunten van het MVO beleid geïntroduceerd, die de Raad van Bestuur dat jaar had vastgesteld:

Speerpunt 1: Bijdragen aan de oplossing van maatschappelijke issues

Speerpunt 2: MVO integreren in de kernprocessen, oftewel in-company investment

Speerpunt 3: Community investment

In dit maatschappelijk jaarverslag laten we zien wat er in 2007 met deze speerpunten is gedaan. In dit hoofdstuk doen we dat puntsgewijs. In de hoofdstukken hierna gaan we er uitgebreider op in.

4.2 Speerpunt 1: Bijdragen aan de oplossing van maatschappelijke issues

Het werk van Achmea raakt aan veel issues die in de samenleving spelen. Met onze producten en diensten en in de landelijke beleidsvorming willen wij bijdragen aan oplossingen. In het hoofdstuk over dit speerpunt gaan we uitgebreider in op de wijze waarin wij participeren in de ontwikkelingen in ons land.

In 2007 hebben we dit speerpunt op een nieuwe manier uitgewerkt. We hebben een serie maatschappelijke debatten georganiseerd, waarin we met een aantal collega's zochten naar oplossingen voor problemen in de samenleving. In 2007 was 'vergrijzing' het thema van de serie debatten. Zie hoofdstuk 6 over Speerpunt 1 en de case Sexy Care voor meer informatie over deze debat ronde en over de resultaten ervan. Het maatschappelijk debat is door de deelnemers zeer positief bevonden. Begin 2008 zal een tweede serie van start gaan, deze keer met als thema klimaatverandering.

4.3 Speerpunt 2: MVO integreren in de kernprocessen

In onze visie is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen géén aparte activiteit naast de mainstream business. Wij vinden dat MVO de zaak is van iedereen die bij Achmea werkt, want in alles wat we doen willen we maatschappelijk verantwoord werken. Het integreren van MVO in de kernprocessen is daarom van wezenlijk belang.

In 2007 zette Achmea stappen om meer expliciet op MVO te gaan sturen. We hebben voor het eerst gewerkt met de indicatoren uit het stakeholder value management die in 2006 zijn ontwikkeld. Alle divisies hebben deze indicatoren opgenomen in hun monitoring, zodat we nu naast financiële resultaten beter kunnen sturen op de meerwaarde van onze producten en diensten voor andere partijen. Meer hierover staat in paragraaf 5.3.

Interpolis. Glashelder

Interpolis is ontstaan vanuit het idee dat je sterker staat als je krachten bundelt en open kaart speelt. Vertrouwen en gelijkwaardigheid zijn de basis voor de manier van werken bij Interpolis

"Wij maken verzekeren, werknemers inzetbaarheden, toekomstvoorzieningen extreem helder. Wij vinden het belangrijk dat klanten altijd exact weten waar ze aan toe zijn. Vooraf en niet achteraf. Verzekeren, bedrijfszorg en pensioenen zijn in onze ogen onnodig ingewikkeld gemaakt. Wij willen bewijzen dat het ook anders kan door duidelijk te zijn en inzicht te geven."

Wij bieden heldere oplossingen waar mensen echt iets aan hebben. Wij zijn snel en praktisch en gaan er vanuit dat verzekeren verder gaat dan het vergoeden van schades. Wij doen wat we beloven. Daar kunt u ons op aanspreken

"Deze visie stelt niet alleen hoge eisen aan onze producten en diensten, maar vooral ook aan onze mensen. Het zijn immers onze medewerkers die het verschil maken. Wij gaan daarbij uit van vertrouwen. Wij bieden onze medewerkers ruimte voor ondernemerschap en ontwikkeling van hun talenten en vaardigheden. Zo staan wij garant voor duurzame relaties met klanten, distributiepartners, medewerkers en andere voor ons bedrijf relevante belanghebbenden. Zodoende versterken wij de integrale financiële dienstverlening van onze partner Rabobank aan haar klanten, particulieren, bedrijven en instellingen."

(Joop Kanen, divisiedirecteur)

Terugkerende onderwerpen zijn 'ontzorgen', preventie, schadeafwikkeling in natura en het versterken van de dialoog met stakeholders en ketenpartijen. Verder heeft iedere divisie zijn eigen producten, diensten en invalshoeken waarin de eigen relevante aspecten en mogelijkheden voor MVO terugkomen. In de kadertjes geven we twee voorbeelden; afkomstig van de divisie Zorg en de divisie Bancaire Distributie (Interpolis).

Eigen bedrijfsvoering | Binnen Speerpunt 2 kijken we naast de kernprocessen ook naar onze eigen bedrijfsvoering. Hierin zijn in 2007 grote stappen gemaakt. Met het ontwikkelen van Levensfasebewust Diversiteitsbeleid (LDB) werken we aan verdere talentontwikkeling en diversiteit bij onze medewerkers. We gaan er nader op in in het hoofdstuk medewerkers en het issue op pagina 81. Ook in het Facilitair Bedrijf wordt MVO steeds verder geïntegreerd. Zie hiervoor hoofdstuk 10, waarin we onder meer ingaan op duurzaam inkopen, energiebeleid en afvalmanagement.

Nieuwe visie bij Achmea Zorg

In 2007 heeft Achmea Zorg een nieuwe visie en strategie ontwikkeld. Hierbij is zeer intensief samengewerkt met interne en externe partijen: 300 collega's en partners hebben samengewerkt aan de visie. Daarnaast zijn er 250 collega's op summercourses geweest en hebben 900 medewerkers deelgenomen aan bijeenkomsten. Externe partijen, waaronder zorgaanbieders, politici, vertegenwoordigers van patiëntenverenigingen, sociale partners en multinationals, hebben deelgenomen aan workshops en themadiners. Ook in de uitvoering zijn partnerschappen van cruciaal belang.

Als hoger doel heeft Achmea Zorg geformuleerd: 'Wij zijn er voor uw gezondheid en vitaliteit & Samen met onze partners verzekeren wij u van duurzame zorg'. In het najaar van 2007 is de implementatie van de nieuwe visie en strategie begonnen. Naar buiten toe was deze zichtbaar door de campagne "Haal het beste uit jezelf, haal het beste uit de zorg". Binnen de organisatie is en wordt hard gewerkt aan de uitwerking van de visie in een strategie en in indicatoren voor de verschillende perspectieven van de maatschappij, klanten, financiën, partners en het proces. Deze staan nu centraal in de businessplaning.

"Het mooiste van de visie vind ik dat wij hem met elkaar hebben gemaakt. De visie is veel minder waard als de mensen die hem moeten waarmaken de visie niet beleven en er geen invulling aan geven. Uiteindelijk geloof je pas ergens in, als je het idee hebt dat het van jou is".
(Jeroen van Breda Vriesman, divisiedirecteur)

4.4 Speerpunt 3: Community investment

Bij Community Investment gaat het om activiteiten die primair ondernomen worden vanuit sociaal-maatschappelijke betrokkenheid. We kiezen hierbij voor activiteiten die zoveel mogelijk bij ons werk en onze expertise aansluiten. Community Investment heeft drie pijlers.

De eerste pijler betreft de fondsen waarmee we projecten ondersteunen. De Eureko Achmea Foundation was in 2007 voor het eerst in bedrijf. Daarnaast zijn er andere fondsen zoals het Interpolis Fonds en de Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving.

De tweede pijler is het werk aan micro-verzekeringen, waarvoor Achmea medewerkers zich vrijwillig inzetten. Hierin ondersteunen we verzekeraars in arme landen om diensten te ontwikkelen voor mensen die hier tot dusver geen toegang toe hadden. Voor Achmea medewerkers biedt dit een interessante mogelijkheid om zich te ontplooiën en om in een andere context een nuttige bijdrage te leveren.

Achmea gaat zich hiermee sterker verbinden. In het vernieuwde HRM beleid is meer ruimte voor vrijwilligerswerk gemaakt. De derde pijler wordt gevormd door de vele initiatieven in de divisies. In hoofdstuk Speerpunt 3 gaan we verder in op het bovenstaande.

4.5 Organisatie van MVO

Binnen de Raad van Bestuur is de CEO portefeuillehouder MVO. Achmea heeft een CSR Officer op groepsniveau die fungeert als de spin in het web van het MVO-netwerk binnen Achmea. Hij stimuleert, jaagt aan, bedenkt ideeën en dient als kennisbron voor anderen. Alle wat grotere bedrijfsonderdelen hebben een eigen MVO-ambassadeur die in sommige gevallen weer wordt ondersteund door andere collega's uit de divisie (ook wel 'MVO-consuls' genoemd). Het gaat in alle gevallen om medewerkers die deze activiteit naast hun reguliere werk uitvoeren. Het MVO-netwerk wordt sterker met het verder uitwerken van MVO in de organisatie – en vice versa. In het kader geven we het voorbeeld van de Divisie Sociale Zekerheid.



Ton Merks

Microverzekeringen

'Ik ben als vrijwilliger betrokken bij MIAN. Hiervoor leid ik in Cambodja een project om een coöperatieve kredietorganisatie te helpen bij het opzetten van een professioneel microverzekeringssysteem. Door mijn specifieke ervaring in dit land ben ik inmiddels ook gevraagd voor een project van Achmea en Healthnet TPO op het gebied van ziekte-kostenverzekeringen in Cambodja. Het is goed dat Achmea haar medewerkers in staat stelt via vrijwilligerswerk hun deskundigheid in te zetten. Het doel van onze tijdelijke steun is dat de organisaties in ontwikkelingslanden zelfstandig verder kunnen.'

Ton Merks heeft geen echte vaste functie meer binnen Achmea, door de fusie is zijn functie komen te vervallen. Omdat hij zijn pensioen nadert wordt hij op verschillende klussen ingezet.

4.6 MVO doelstellingen

In het vorige jaarverslag is een lijst MVO doelen opgenomen. Ondertussen is een aantal van deze doelen gerealiseerd. We noemen er enkele:

- De Eureko Achmea Foundation is operationeel geworden en heeft inmiddels al voor meer dan zes miljoen euro aan donaties toegezegd.
- Het doel 'Opzetten van de maatschappelijke debatten' is in 2007 gerealiseerd.
- De groep MVO-ambassadeurs in de organisatie is versterkt en hun taken zijn nader uitgewerkt.
- Er is een groen leasebeleid ingevoerd, dat per 1 januari 2008 in werking treedt.
- Er is in de arbeidsvoorwaarden meer ruimte geschapen voor het faciliteren van vrijwilligerswerk.

Voorbeeld: Sociale Zekerheid

De Divisie Sociale Zekerheid ondersteunt de ontwikkeling dat er per divisie één ambassadeur wordt benoemd die belast is met de coördinatie van:

- het MVO-beleid van de divisie
- de divisiebijdrage aan het Maatschappelijk Jaarverslag
- de verbinding met de Eureko Achmea Foundation.

De directie Sociale Zekerheid heeft deze taak belegd bij Strategisch Advies; de strategisch adviseur is benoemd tot MVO-ambassadeur. In de beide onderdelen van de divisie (Diensten en Verzekeren) zijn MVO-consuls benoemd. Zij zijn, samen met de voltallige directies van de divisie verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van plannen om de huidige verwevenheid van MVO met de business van Sociale Zekerheid verder uit te werken. De ambassadeur en de consuls vormen samen met een collega van communicatie en merkmanagement het MVO-platform Sociale Zekerheid. De inspanningen en resultaten van het MVO-beleid maken (ook bij de leden van het Platform) deel uit van het normale bedrijfsproces.

Veel van de doelen houden de start van een traject in, dat niet wordt afgerond maar waar steeds verdere stappen in kunnen worden gezet:

- Het werken aan een lagere milieubelasting voor elke vestiging is hier een voorbeeld van. In 2007 is een milieubeleidsplan ontwikkeld, waarmee dit verder in gang is gezet.
- Het verankeren van MVO in het personeelsbeleid wordt de komende jaren verder geïmplementeerd.
- Achmea Zorg werkt actief aan het verder ontwikkelen en uitdragen van beleid voor ketenverantwoordelijkheid. Dit loopt de komende jaren door.

Er zijn ook doelen die nog niet zijn gerealiseerd.

- De brede MVO-screening van het productenassortiment is nog niet gestart.
- Het integreren van MVO in het besturingsmodel staat voor 2008 op de planning.

5. ketenbeheer en stakeholders

5.1 De ketens waarin wij opereren

Een groot bedrijf als Achmea neemt in verschillende hoedanigheden deel aan het maatschappelijk en economisch verkeer. Onze belangrijkste ‘hoedanigheden’ zijn:

- verzekeraar (wij oefenen het verzekeringsbedrijf uit)
- dienstverlener (wij hebben activiteiten op het vlak van met name arbo, reïntegratie, beheer pensioenfondsen)
- institutionele belegger (wij beleggen de aan ons toevertrouwde gelden)
- kantoororganisatie (wij hebben kantoorgebouwen waarin onze medewerkers werken)
- actor in de samenleving (wij nemen deel aan het maatschappelijk verkeer)

In elk van deze hoedanigheden maken we deel uit van een of meer ketens. Dit levert allerlei geheel verschillende ketens op. Hierbij een beschrijving van de belangrijkste.

Verzekeraar | De keten van het verzekeren begint aan de voorkant met de klant die premies voor zijn verzekeringen betaalt. Soms gebeurt dat op basis van een advies, uitgebracht door een assurantiëtussenpersoon of een bank. De verzekeraar betaalt bij sommige verzekeringstypen een deel van de ontvangen premies door aan herverzekeraars, primair om zich te wapenen tegen catastrofeschades (storm, hagel e.d.). Verreweg het grootste deel van de premies van schadeverzekeringen wordt gebruikt om gedekte schades van klanten mee te vergoeden, zoals brandschade, autoschade of medische hulp. Soms zijn hierbij expertisebureaus en/of reparatiebedrijven betrokken; uiteraard maken ook zij deel uit van de (schadeverzekerings)keten. De premies van levensverzekeringen worden overwegend belegd, om daarmee later uitkeringen te kunnen doen (bijv. in de vorm van periodieke lijfrenten of van uitkering verzekerd kapitaal bij overlijden). Een deel van de premie heeft de verzekeraar nodig voor zijn bedrijfsvoering (salarissen, gebouwen etc.). De winst onder aan de streep is voor investeringen en voor aandeelhouders, die daarom ook deel uitmaken van de keten.

Dienstverlener | Deze keten begint weer met de klant. In de sfeer van de dienstverlening is dat meestal een bedrijf. Dat bedrijf sluit -al dan niet op basis van advies- een contract dat recht geeft op arbodienstverlening (bevordering goede arbeidsomstandigheden) en/of integratiedienstverlening (reïntegratie van zieke medewerkers). Verder valt onder dienstverlening het beheer van pensioenfondsen (administratie en vermogensbeheer). De keten omvat niet alleen de bedrijven/werkgevers met wie deze contracten zijn gesloten, maar in feite ook de werknemers van die bedrijven. In een aanzienlijk aantal gevallen gaat het om hele sectoren (bijvoorbeeld de sector bakkerijen) en behoren tot de keten dus ook de koepelorganisaties van deze sectoren.

Institutionele belegger | De keten van het beleggen begint met het geld dat ons door klanten is toevertrouwd. Wij beleggen dit in allerlei verschillende soorten waarden, zoals aandelen, obligaties en vastgoed. De keten omvat ook de bedrijven waarin wordt belegd, en de partijen die betrokken zijn bij het ontwikkelen en exploiteren van de vastgoedprojecten waarin wij beleggen.

Actor in de samenleving | Als een van Nederlands grootste verzekeraars zijn wij een partij die meepraat over de gang van zaken op onze vakgebieden in Nederland, en soms ook daarbuiten. De onderwerpen waarvoor wij verzekeren en dienstverleners raken aan belangrijke issues in de maatschappij zoals zorg, vergrijzing en klimaatverandering. Met onze relaties bij koepelorganisaties, politieke partijen, universiteiten en vele andere gremia werken wij aan de oplossing van deze issues en zijn hierdoor onderdeel van de ‘besluitvormingsketens’ in Nederland en in een aantal gevallen internationaal. Door onze functie van donateur spelen we ook nog een rol in andere ketens: die van een aantal projecten die wij ondersteunen, met name door de Euroko Achmea Foundation. De keten omvat zo ook het werk van de gesteunde goedgebedoelenorganisaties en indirect de mensen die via deze organisaties onze steun ontvangen.



Willem Snoeker

Energiedekking

‘De glastuinbouwsector is erg innovierend. De bedrijven schuiven steeds meer van energieverbruiker naar energieleverancier. Wij hebben een marktaandeel van 85% in de sector, dus is het erg belangrijk deze ontwikkelingen te volgen. De sector doet enorme investeringen in warmtekrachtinstallaties die het mogelijk maken om de ongebruikte elektriciteit extern te verkopen. Voor een tuinder kleven hier grote financiële risico’s aan. Wij vinden dit soort initiatieven belangrijk, vandaar dat wij deze risico’s met onze verzekeringen beheersbaar willen maken voor de tuinder. Zo kan de tuinder een restproduct als grondstof leveren aan anderen.

Willem Snoeker is Sectormanager bij Achmea Agro

Kantoororganisatie | Voor onze kantoren hebben we kantoormaterialen nodig, zoals papier en computers, maar bijvoorbeeld ook energie en water. Aan de voorkant van deze ketens zitten de leveranciers van die zaken. Aan de achterkant de bedrijven die ons afval verwijderen en verwerken. In het midden zit Achmea, met ons Facilitair Bedrijf dat de bedoelde zaken inkoopt en onze tienduizenden medewerkers die deze zaken ge- en verbruiken. Naast de kantoorbenodigdheden is ook het transport dat wij gebruiken hiervan onderdeel.

5.2 Duurzaamheid in de ketens

Wij streven op vele manieren naar meer duurzaamheid in de ketens waarvan wij deel uitmaken. Hiervoor heeft Achmea met vele partijen intensief contact en samenwerking. Een van de belangrijkste ketens is die van het beleggen. Ons beleid voor duurzaam beleggen werken we uit met onze vermogensbeheerders. Zie case op pagina 78.

Ook de keten van het verzekeren proberen wij duurzamer te maken, in samenwerking met partners als intermediairs, schadereparatiebedrijven en zorgaanbieders. In het hoofdstuk Speerpunt 2 staan verschillende concrete voorbeelden. De Divisie Intermediaire Distributie bijvoorbeeld heeft een kenniscentrum opgericht waardoor het contact met intermediairs verbeterd is. Achmea Zorg heeft haar nieuwe visie en strategie uitgewerkt in intensieve samenwerking met vele ketenpartners; een vergaande wijze van betrekken van ketenpartners bij de optimalisatie en verduurzaming van de eigen bedrijfsvoering ten behoeve van de keten. Achmea's Compliance afdeling heeft in 2006 een professionaliseringsslag ingezet waarin jaarlijks themagewijs aan verbetering wordt gewerkt. Ook daarin komt ketenbeheer terug, onder meer in de thema's consumentenvoorlichting en alliantiepartners.

In internationaal verband zetten we ons in via de Insurance Working Group van het UNEP-Finance Initiative, waarvan Achmea initiator was, voor het verduurzamen van de verzekeringsindustrie. Bijvoorbeeld via onze bijdragen aan de baanbrekende publicatie *Insuring for Sustainability, why and how the leaders are doing it* (zie www.unepfi.org/publications/insurance).

Voor onze kantoororganisatie zijn vele voorbeelden van verduurzaming opgenomen in het hoofdstuk Interne bedrijfsvoering, variërend van recyclebare tapijttegels tot het inzetten van mensen uit sociale werkplaatsen.

5.3 Stakeholder value management

De financiële waarde die we met onze activiteiten creëren is relatief gemakkelijk te berekenen. Er bestaan immers internationaal aanvaarde regels en normen voor de manier waarop een winst- en verliesrekening of een balans opgesteld moeten worden. Het meten van de 'maatschappelijke' waarde die we creëren is een stuk lastiger. Toch willen we weten hoe de buitenwereld ons waardeert.

Om die reden hebben we enige jaren geleden ons 'stakeholder value management' (SVM) ontwikkeld. We hebben indicatoren opgesteld waarmee we bij medewerkers, klanten, distributiepartners en aandeelhouders continu meten hoe zij ons waarderen.

De indicatoren voor aandeelhouders zijn voornamelijk financieel van aard met onderwerpen als financieel resultaat, vernieuwing en marktaandeel. Voor klanten zijn er indicatoren als klanttevredenheid, aantal klachten en afhandeling daarvan, en klantloyaliteit. Voor distributiepartners onder meer tevredenheid, bereikbaarheid en aantal afgehandelde issues. Over de indicatoren en resultaten voor medewerkers leest u meer in hoofdstuk 9.

In 2007 zijn de indicatoren voor stakeholder value management voor het eerst in de praktijk gebruikt, en gaandeweg wordt het systeem van stakeholder value management verder ontwikkeld. Samen met de divisies bespreken we welke indicatoren nuttig zijn, en of bestaande indicatoren moeten worden aangepast.

Uiteindelijk moet ook de voortgang op de SVM-indicatoren onderdeel gaan uitmaken van de normale rapportagelijnen, maar vooralsnog rapporteert Group Control alleen geconsolideerde cijfers over het aandeelhoudersperspectief. Ten aanzien van de andere perspectieven wordt nog gezocht naar een werkbare modus. Het grootste praktische probleem daarbij is dat het harmoniseren van de cijfers tot een geconsolideerde Eureko-indicator bijzonder lastig is.

Naast de partijen waarvoor we het stakeholder value management hebben opgezet, hebben we relaties met vele andere partijen met wie we samenwerken voor betere producten en diensten, en een positieve invloed op de maatschappij. We beschrijven die in andere hoofdstukken, vooral in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 7 (MVO in de kernprocessen).

5.4 Raden van Advies

Raden van Advies zijn belangrijke verbindingen tussen Achmea en de maatschappij. Van oudsher zijn er Raden van Advies vanuit de coöperaties waardoor en waarvoor verzekeringen zijn opgezet. De Raden adviseren de directies gevraagd en ongevraagd over (strategische) beleidsontwikkeling. In 2007 zijn er enkele veranderingen opgetreden in de Raden van Advies.

In juli 2007 werd de voormalige Raad van Advies Interpolis Mens & Werk door de Raad van Bestuur geïnstalleerd als Raad van Advies Achmea Sociale Zekerheid. Hiermee heeft deze Raad een formelere positie gekregen in de Achmea-organisatie. De samenstelling van de Raad is in overeenstemming gebracht met de klantgroepen van de divisie.

De Raad van Advies Solidair Pensioen heeft ook dit jaar weer gefunctioneerd als overlegorgaan voor individuele ondernemers die het product Solidair Pensioen afnemen. De Raad heeft een verbinding gelegd met de Ledenraad van Achmea.

De klantbetrokkenheid is in 2007 beter georganiseerd door de instelling van een Raad van Advies Pensioenen. Deze Raad is samengesteld uit vertegenwoordigers van sociale partners. Dit jaar hebben we de dragende organisaties geconsulteerd, de reglementen opgesteld en de kandidaten voorgedragen. Tijdens de eerste bijeenkomst is het werkplan van de Raad vastgesteld en is de vorming van Syntrus Achmea uitvoerig besproken. Besloten is een onafhankelijk voorzitter aan te zoeken.

In 2007 is eveneens de Klantenraad Vastgoed geïnstalleerd, samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende klantgroepen.

In 2007 heeft de Executive Board de voormalige Beleidsraad Agro van Interpolis benoemd tot Raad van Advies Achmea Agro. In deze Raad vertegenwoordigen vooraanstaande ondernemers de agrarische sector. Daarnaast maken ook de wetenschap (Universiteit Wageningen) en andere dienstverleners (GIBO-Groep) deel uit van deze Raad. In de komende periode zal de samenstelling van de Raad in overeenstemming worden gebracht met de klantgroepen van de verschillende agrarische merken van Achmea. Minimaal eenmaal per jaar zal een van de leden van de Executive Board aan een vergadering van de Raad van Advies Achmea Agro deelnemen.



Jacques van de Horst

Ethiek Commissie Achmea

'We willen vooral stimuleren dat medewerkers met elkaar praten over vraagstukken die zij tegenkomen in hun dagelijkse werk. Kunnen wij bijvoorbeeld een wietplantage verzekeren? Is het verstandig om de Olympische spelen te sponsoren? Wij buigen ons over hun dilemma's en geven onze overwegingen. Het lijnmanagement neemt vervolgens zelf een beslissing. Deze steun in de rug is belangrijk voor onze medewerkers. Bezig zijn met ethiek gaat niet om het vergaderen, het gaat om de dagelijkse praktijk en is aan de orde in alle lagen van de organisatie.'

Jacques van de Horst is naast strategisch adviseur bij Achmea Pensioenen ook secretaris van de Ethiek Commissie Achmea.

6. bijdragen aan maatschappelijke issues

6.1 Maatschappelijke trends en issues

Om tijdig en adequaat op maatschappelijke ontwikkelingen te kunnen reageren houden we sinds tien jaar een actueel overzicht bij van maatschappelijke trends en issues die van invloed kunnen zijn op ons handelen. Dit overzicht gebruiken we als basis voor onze campagnes, voor ons issue-management en voor de maatschappelijke verslaglegging, dus voor dit verslag. We maken onderscheid tussen trends en issues. Trends geven aan in welke richting de maatschappij zich ontwikkelt. Het gaat hier om bewegingen op langere termijn. Het lijstje trends verandert door de jaren heen dus slechts geleidelijk. Hierop bepalen wij onze strategie. Issues zijn zaken die op korte termijn spelen, en die het nieuws halen omdat er een acute aanleiding voor is. Soms zijn issues de uiting van een trend, en daarmee een weerspiegeling van een onderliggende beweging, maar andere issues zijn incidenten of hypes die op zichzelf staan.

Met het reageren op incidenten zijn we terughoudend, want we willen ons niet verliezen in de waan van de dag. De issues die wij beschouwen als uitingen van trends komen naar voren in dit jaarverslag, in de media, in onderzoeksrapporten, in de debatten waarin wij ons mengen en in de gesprekken die wij hebben met partijen zoals onze klanten, de politiek of anderen belanghebbenden. Met hen bespreken we de wijze waarop bedrijven als Achmea zich in zouden kunnen of horen te zetten.

Bijvoorbeeld de vergrijzing, de versterking van de macht van de consument en de toenemende vraag naar transparantie, beschouwen we als trends waarop wij serieus willen inspelen. Hetzelfde geldt voor onder meer klimaatverandering, de integratie van allochtonen in Nederland, tekorten in de zorg, marktwerking in de zorg, vergrijzing en duurzaam beleggen. Wij zetten ons ervoor in om op deze maatschappelijke thema's een positieve invloed uit te oefenen. Dit doen we via onze producten en diensten, via samenwerking met andere partijen in de keten en door onze invloed uit te oefenen op de beleidsontwikkeling.

Ook op holdingniveau wil Achmea zich meer expliciet richten op oplossingen voor belangrijke maatschappelijke vraagstukken. Daarom hebben we in 2007 een serie debatten georganiseerd. Deze gingen over het thema Vergrijzing. Op pagina 28 en in de case op pagina 88 gaan we hierop in. De debatten werden intern als een groot succes ervaren. We willen ze jaarlijks laten terugkeren. Begin 2008 zijn we begonnen met een serie debatten over het thema Klimaatverandering.

Aan enkele thema's die voor ons zeer relevant zijn, wijden we een aparte case. Dit zijn:

- Duurzaam beleggen, op pagina 78.
- Levensfasebewust diversiteitsbeleid, op pagina 81.
- Preventie in de zorg, op pagina 84.
- Sexy care: het aantrekkelijk maken van werken in de zorg, op pagina 88.

Hieronder gaan we in op een aantal thema's waarvoor Achmea zich in 2007 heeft ingezet.

6.1.1 Zorgbudget

Achmea Zorg spant kort geding aan over AWBZ tegen toezichthouder NZa | Zorgkantoren voeren de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) uit namens alle zorgverzekeraars in een regio. Achmea voert in zes gezondheidsregio's de AWBZ uit. Het zorgkantoor regelt dat in deze regio's voldoende aanbod van zorg is. Daartoe sluit het zorgkantoor overeenkomsten af met zorgaanbieders.

In 2007 hadden de zorgaanbieders – net als in 2006 - te weinig budget om de benodigde zorg te bieden. In 2007 werd er voor de zorgaanbieders met wie wij werkten een tekort voorzien van 40 miljoen euro. Hierdoor kwamen duizenden cliënten van Achmea Zorgkantoor die recht hadden op AWBZ-zorg, zonder zorg te zitten. Het gaat bij deze zorg met name om thuiszorg (waaronder persoonlijke verzorging en schoonmaakwerk) en geestelijke gezondheidszorg.

Achmea Zorgkantoor luidde hierover de noodklok bij het Ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en heeft uiteindelijk beide partijen voor de rechter gedaagd. Wij vonden dat het maximum budgetkader dat de overheid stelt conflicteert met de indicaties die mensen krijgen voor AWBZ-zorg.

De rechter oordeelde dat Achmea Zorgkantoor nog een aantal andere stappen moest ondernemen en verwees onder andere naar gelden die bij andere zorgkantoren in Nederland over zouden zijn. We zijn dat nagegaan, maar ook in andere regio's bleek geen budget over te zijn. Achmea Zorgkantoor heeft zich tot het uiterste ingespannen om voor cliënten de zorg te krijgen waar ze recht op hebben en voor zorginstellingen budget te krijgen voor de verleende zorg. In goed overleg met de welwillende zorginstellingen kon spoedeisende zorg gelukkig tijdig geleverd worden. Helaas kon niet worden voorkomen dat een paar honderd mensen te lang op zorg hebben moeten wachten en dat een aantal instellingen de verleende zorg niet betaald hebben gekregen.

6.1.2 Klimaat

Zoals we in ons vorige jaarverslag al schreven, was Achmea altijd al vurig voorstander van het realiseren van een regeling voor het dekken van overstromingschade. Afgelopen jaar is hierover in het Verbond van Verzekeraars gediscussieerd, en mede op aandringen van Achmea gaat er in de loop van 2008 naar alle waarschijnlijkheid een 'overstromingspool' komen, naar analogie van de terrorismepool. Verzekeraars, herverzekeraars en overheid staan gezamenlijk garant voor een

dekking van 1,75 tot 2 miljard euro in het geval van overstromingen. Achmea vindt dit een stap in de goede richting – tot nu toe werd dit soort risico's doorgaans als onverzekerbaar aangemerkt.

Maar het regelen van een financiële tegemoetkoming bij schade is per definitie een laatste stap in het proces. Beter is het om de schade te voorkomen door passende maatregelen te nemen. Achmea beschouwt preventie als een van de kerntaken van verzekeraars, ook op klimaatgebied, en wil daaraan bijdragen door nieuwe verzekeringsvormen en eventueel aangepaste polisvoorwaarden. Daarvoor zijn in 2007 op verschillende plaatsen bij Achmea de mogelijkheden verkend. We noemen drie voorbeelden.

In de eerste plaats heeft een team van managers samen met Ashridge Consulting in kaart gebracht wat de impact van klimaatverandering kan zijn op verschillende productgroepen en markten. Uit de analyse blijkt dat de financiële consequenties vooral groot zijn voor huiseigenaren en doordat bedrijven stilgelegd moeten worden bij calamiteiten. Zonder tegenmaatregelen zullen de premies voor verzekeringen die de schade dekken in de loop der tijd fors moeten stijgen. Het Ashridge-team adviseert klimaatrisico's standaard op te nemen in de financiële analyses en businessplanning van Achmea. In 2008 neemt de EB hierover besluiten.

Een tweede project was een onderzoek naar de verwachtingen, attitudes en opvattingen over de gevolgen van klimaatverandering onder consumenten enerzijds en strategen en productmanagers van Achmea anderzijds. Dit onderzoeksproject werd in opdracht van Achmea uitgevoerd door stagiaires van de Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch. Meest opvallende conclusie was dat consumenten wel degelijk bereid zijn een extra prijs te betalen voor klimaatbestendige producten, zij het beperkt.

Naast deze twee projecten is Klimaat voor Ruimte voor ons een uitstekende bron van kennis. Achmea vervult hierin een bestuursrol. Het BSIK-onderzoeksprogramma Klimaat voor Ruimte bestudeert de gevolgen van klimaatverandering en manieren om daarmee om te gaan, toegesneden op het ruimtegebruik, ter ondersteuning van de besluitvorming over de toekomstige inrichting van ons land. Inmiddels wordt de in Klimaat voor Ruimte opgedane theoretische kennis in diverse praktijkomgevingen getoetst, zogenaamde hotspots. Achmea neemt actief deel aan de praktijkproef in Tilburg, onder meer door deelname aan het kernteam van die Hotspot.

Zie voor meer informatie www.hotspottilburg.nl en www.klimaatvoorruimte.nl.

We verwachten dat we in de loop van 2008 meer kunnen melden over de manier waarop Achmea vindt dat de risico's van klimaatverandering beheersbaar gemaakt zouden moeten worden.

6.1.3 Beleggingsverzekeringen

In het maatschappelijk jaarverslag van vorig jaar stonden we stil bij de problematiek van beleggingsverzekeringen. In het jaar 2007 hebben zich geen wezenlijke veranderingen voorgedaan in het debat hierover en in de positie die Achmea hierover inneemt. Achmea heeft al haar polissen vanaf 1993 onderzocht en hieruit de algemene conclusie getrokken dat Achmea zich heeft gehouden aan de vigerende wet- en regelgeving die ten tijde van verkoop van het product van toepassing was, maar dat er daarnaast momenten zijn geweest dat de geldende regelgeving te laat, of niet geheel juist is ingevoerd. Het gaat hierbij om afwijkingen waarvan niet aannemelijk is dat de klanten van deze afwijking een (relevant) nadeel hebben ondervonden. We verwachten dat er in het jaar 2008 een definitieve oplossing komt voor dit issue, bijvoorbeeld door uitspraken van de Ombudsman. In ons volgende jaarverslag zullen we hier dus op terugkomen.

6.1.4 Stop op beleggingen in clusterbommen en landmijnen

De beleggingen in controversiële wapens raakten niet alleen de pensioenfondsen voor wie wij werken, maar ook ons eigen belegde vermogen. Ons duurzaamheidsbeleid voor het beleggen van ons eigen vermogen is sinds 2006 gebaseerd op het principe van engagement. In 2007 hebben wij hierop enige uitsluitingen toegevoegd: voor clusterbommen en landmijnen. Achmea Pensioenen sluit met haar beleid aan bij het beleid dat we voor ons eigen vermogen hebben en stimuleert de klanten tot duurzaamheid in de beleggingen. We bespreken dit onderwerp uitgebreider op pagina 35 en in de case op pagina 78.

6.2 Maatschappelijk debat over vergrijzing

In 2007 heeft een serie van vijf maatschappelijke debatten plaatsgevonden. Het thema van deze serie was Vergrijzing. Een groep van vijftien personen uit diverse geledingen van Achmea heeft zich over dit thema gebogen. De deelnemers waren niet geselecteerd op hun kennis van het thema, maar op hun enthousiasme om een bijdrage te leveren aan de oplossing van een maatschappelijk probleem, waarover Achmea zich aangesproken voelt.

Ook Maarten Dijkshoorn, de CEO, was hierbij. Uit de debattenserie zijn twee innovatieve ideeën gekomen die aan de Groepsraad zijn gepresenteerd: Sexy Care en Life Choices. Sexy Care is erop gericht ontmoetingen te organiseren tussen initiatiefnemers in de zorg, en het imago van de zorg te verbeteren. In de case op pagina 88 gaan we hierop dieper in. Bij Life Choices gaat het om de financiële keuzes die ouderen moeten maken, en waar ze vaak weinig zicht op hebben. Achmea ontwikkelt een speciaal service-instrument om hen daarbij te helpen.

De deelnemers werden steeds enthousiaster over het thema. Het gemiddelde cijfer dat de deelnemers gaven voor het hele debat was een 8,2. In 2008 gaat het maatschappelijk debat over de impact van klimaatverandering.



Margriet Schuitemaker

HRM: Reorganisatie in de zorg

'De reorganisatie was een heftige tijd, voor veel collega's, maar ook voor mezelf. Veel functies, ook die van mij, werden overbodig. Je weet dat het nodig is, maar het voelde alsof ik geen toegevoegde waarde meer had voor Achmea. Na een oriëntatiefase bij verschillende divisies heb ik sinds januari een superleuke functie als SENS¹⁴-expert. Al voelde het niet zo toen ik er middenin zat, ik kijk terug op een zeer leerzame tijd. Ik realiseer me wel dat het niet voor iedereen zo positief hoeft uit te pakken.'

Voor de reorganisatie was Margriet Schuitemaker manager op de afdeling Polisservice.

¹⁴SENS staat voor Samen Effectief Naar Succes en is een procesverbeteringsproject

7. MVO in de kernprocessen

Het speerpunt ‘MVO integreren in de kernprocessen’ (in-company investment) in de MVO-strategie heeft verreweg de meeste impact op de dagelijkse gang van zaken bij Achmea. Door alle divisies en afdelingen heen wordt in de kernprocessen gewerkt aan verdere verduurzaming. Daarmee is MVO per definitie een zaak van iedereen die bij Achmea werkt. Ieder bedrijfsonderdeel heeft de ruimte om het strategische speerpunt in-company investment in te vullen op de manier in die het beste bij dat bedrijfsonderdeel past.

7.1 Divisie Zorg

7.1.1 Zorginnovatie

Ongeveer driekwart van de kosten voor zorg worden bepaald door vijf ziektes: COPD, kortdurende geestelijke gezondheidszorg, diabetes, hartziekten en kanker. In het innovatiebeleid richt de divisie Zorg zich op deze vijf aandoeningen, waarbij het doel is de schadelast aantoonbaar te verlagen. Om dat te realiseren zoekt de divisie in samenwerking met ketenpartners en stakeholders voortdurend naar innovaties waar mensen die lijden aan deze aandoeningen baat bij hebben. In 2007 leverde dat onder meer het volgende op.

Lithiumchip voor manisch-depressieven | Achmea Zorg begon in 2007 met de ontwikkeling en het vermarkten van een zelftest voor mensen met manisch-depressiviteit. Hierin wordt de komende jaren 850 duizend euro geïnvesteerd. Met deze zelftest kunnen mensen zelf de bloedspiegel meten, waarmee bijwerkingen van medicijnen en ook ziekenhuisopnamen kunnen worden vermeden.

SIM-Pill: intelligent medicijndoosje | Zilveren Kruis Achmea startte in 2007 samen met SIMpill Nederland het project met een 'intelligent medicijndoosje'. Dit is een herinneringssysteem voor medicijnen, bestaand uit een medicijndoosje dat SMS berichten kan sturen als een patiënt zijn medicijnen niet op het juiste tijdstip neemt. Het project is gestart met een pilot onder een groep HIV-patiënten en is uitgebreid met een pilot voor patiënten die dagelijks schildklierhormonen innemen. Met het systeem is het voor de arts of de verpleegkundige bovendien mogelijk om online de inname momenten te volgen. Deze heeft daardoor altijd zicht op het medicijngebruik, hetgeen een optimale behandeling van de patiënt kan ondersteunen.

Project Chronisch Hartfalen | In 2007 is Achmea Zorg gestart met het project Chronisch Hartfalen. Het is een project dat in een samenwerking tussen Erasmus MC, Philips en Zilveren Kruis Achmea tot stand is gekomen. Chronische hartpatiënten krijgen thuis een speciaal kastje, waarmee op afstand controle plaats kan vinden. Daarnaast wordt er via de tv informatie verstrekt om bij te dragen aan een gezondere levensstijl. Het is een zeer geslaagd project omdat er voor alle partijen veel voordelen behaald worden. Vorig jaar is het project in het jaarverslag aangekondigd. Chronisch Hartfalen is ook onderwerp van onze derde TV-commercial dit jaar.

Habidrome | In 2007 heeft Achmea Holding een aandeel van 10 procent genomen in Habidrome. Habidrome is een woonconcept voor mensen die er niet aan moeten denken hun woning te moeten verruilen voor een 'seniorenwoning' of 'serviceflat'. Woningen met het Habidrome-keurmerk zijn voorzien van alle gemakken, zodat mensen lang in hun woning kunnen blijven.

Huizen die gebouwd of verbouwd worden volgens het Habidrome keurmerk beschikken over minimaal 2 slaapkamers, een inloopdouche en bad, energiezuinige verwarming en koeling via vloer en plafond en moderne technische infrastructuur en een centraal stofzuig systeem. Daarnaast biedt Habidrome ook een lifestyle-formule. Bewoners kunnen zich abonneren op een 24-uursservice voor alle denkbare diensten op het gebied van zorg, huishoudelijke hulp en hulp bij administratieve klussen. Daarnaast hebben alle woningen met een Habidrome keurmerk een centrale ligging ten opzichte van winkels en openbaar vervoer. Voor wie zorg nodig heeft, is Habidrome een aantrekkelijk woonconcept. Voor wie geen zorg nodig heeft, is de formule net zo interessant. Het verhoogt de kwaliteit van wonen/ leven en zorgt ervoor dat mensen niet zo snel naar een serviceflat hoeven te verhuizen.

7.1.2 Kernprocessen en services

Klachtenafhandeling | In het jaar 2006 waren er veel klachten als gevolg van de invoering van de Basisverzekering, gecombineerd met een onverwacht groot aantal nieuwe klanten. In 2007 zijn er in totaal 17.806 klachten geregistreerd. Dit is een daling van 36 procent ten opzichte van 2006.

De meeste klachten bereiken ons van de kant van onze verzekerden. Verzekerden van Achmea Zorg hebben ook de mogelijkheid om een klacht of geschil voor te leggen bij de Stichting Klachten en Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Hieronder vallen de Ombudsman en de Geschillencommissie. In 2007 zijn er 1.619 herbeoordelingen vastgelegd, 9 procent van het totale aantal geregistreerde klachten. In 2007 werd gemiddeld 56 procent van de klachten toegewezen, beduidend minder dan in 2006 (70 procent toegewezen). Ten opzichte van 2006 heeft Achmea Zorg in 2007 veel minder last gehad van achterstanden en fouten in systemen. Dit verklaart het verschil in het aantal toegewezen klachten. De gemiddelde afhandeltijd van de geregistreerde klachten is gehalveerd ten opzichte van 2006: van 18 naar gemiddeld 9 dagen. Het is dus duidelijk te zien dat de ondernomen acties een positief effect hebben gehad op de afhandeling van de klachten.

Klanttevredenheid | In 2007 scoorden drie merken van Achmea cijfers voor klanttevredenheid die gelijk of hoger zijn dan die van voorgaande jaren. De tevredenheid met de dienstverlening voor Zilveren Kruis Achmea en Groene

Land Achmea was in 2007 gelijk die van 2006 (resp. 7,2 en 7,4) en voor PWZ Achmea een tiende hoger (nu 7,4). Hiermee gaan de merken van Achmea Zorg in tegen de markttrend, die een daling laat zien van gemiddeld twee tiende punt. Dit blijkt uit de Klantenmonitor zorgverzekeringen 2007 van Marketresponse, dat de klanttevredenheid over deze bedrijven onderzocht.

De beoordeling van het telefonisch contact volgens dezelfde Klantenmonitor voor Zilveren Kruis Achmea 7,4 en voor Groene Land Achmea en PWZ Achmea 7,6. Uit een onderzoek van het Algemeen Dagblad kwamen we als nummer 1 uit de bus voor onze telefonische bereikbaarheid.

De aanpassing van een aantal interne processen zorgt voor tevredener klanten. Achmea Zorg wil het polisblad en de vergoedingenoverzicht nog verder verbeteren. Dit doen we samen met een klantenpanel.

Zorgbemiddeling, no-show en wachtdagen | In 2007 zijn er 17.413 aanvragen voor zorgbemiddeling binnengekomen. Dit is een kleine groei ten opzichte van 2006, toen waren er 16.801 aanvragen. Het merendeel van de aanvragen was afkomstig van Groene Land Achmea en Zilveren Kruis Achmea: respectievelijk 30 en 44 procent. De overige aanvragen waren afkomstig van verzekerden van FBTO, Avéro Achmea, Achmea Arbo en Achmea Inkomens Verzekeringen.

De verdeling tussen collectief en individueel verzekerden is 60% en 40%.

Vooropgesteld: alle verzekerden die zorgbemiddeling hebben aangevraagd, hebben de voor hun geïndiceerde zorg of medische behandeling gekregen. De voor hun geïndiceerde zorg of medische behandeling gekregen. Bij 4 procent is het echter niet gelukt om de wachttijd te bespoedigen (2006: 5 procent). De reden hiervoor is dat de verzekerde de geboden oplossing niet passend vond. Men gaf er de voorkeur aan niet van ziekenhuis te switchen of men vond de reisafstand naar de geboden oplossingen te groot. In de overige gevallen is de wachttijd bespoedigd of is zelfs binnen de garantietijd de behandeling gestart.

Het aantal bespaarde verzuimdagen over 2007 is 78.568. Naast de beperking van het ongemak bij de mensen om wie het ging, worden hierdoor kosten van de werkgever bespaard. Uitgaand van €200 aan kosten voor de werkgever per verzuimdag (bron TNO Arbeid), betekent dit een besparing van 15,7 miljoen euro aan verzuimkosten voor werkgevers. In 2006 was dit 16 miljoen euro.

Verder heeft Zorgbemiddeling in samenwerking met een externe partij en Zorginkoop deelgenomen aan de pilot “No show”. D.m.v. een belcomputer werden de potentiële no show plekken bij ziekenhuizen in beeld gebracht en zorgde Zorgbemiddeling ervoor dat deze plekken alsnog werden ingevuld. Hiervoor benaderden we de verzekerden die zorgbemiddeling hadden aangevraagd. Tijdens de pilot lukte het om 25 procent van de lege slots (no show) alsnog in te vullen. De doelstelling voor 2007 was om 10 ziekenhuizen, op voordracht van Achmea Zorg, hierop aan te sluiten zodat de lege slots van deze ziekenhuizen gebruikt kunnen worden voor zorgbemiddeling. Deze doelstelling is niet gehaald en eind 2007 is de pilot beëindigd.

Zorginkoop | Achmea Zorg gelooft in concurrentie op ‘gezondheidswinst’ en wil dat kwaliteit meer dan de prijs leidend wordt in de concurrentie. Door meer samen te werken met partners in de zorg, wil Achmea Zorg verzekerden verzekeren van duurzame zorg. Bij de inkoop van (duurzame) zorg kijkt Achmea Zorg nadrukkelijk naar de gehele zorgketen, waarbij de focus ligt op de vijf chronische ziekten diabetes, hartfalen, COPD (ademhalingsaandoeningen zoals astma), kanker en depressie. Het kwaliteitsbeleid van Achmea Zorg is er niet alleen op gericht om selectief bij zorgaanbieders in te kopen, maar ook om de algehele kwaliteit van de zorg te verhogen. Scherp inkopen op basis van kwaliteit is op dit moment echter nog lastig. Slechts een deel van de zorg is geliberaliseerd en er is onvoldoende zicht op de kwaliteitsverschillen tussen zorgaanbieders. Goede criteria om de kwaliteit transparant te maken ontbreken grotendeels. Er zijn wel kwaliteitsindicatoren, maar die hebben nog te weinig betrekking op de uitkomst van de zorg.

Achmea Zorg neemt binnen de beperkte ruimte die er is initiatieven om de schadelast te beperken. Zo streven we met de laagste prijsgarantie onder apothekers naar een besparing van 3 miljoen in 2008. De beoogde besparing via de laagste prijsgarantie investeren wij deels in projecten met apothekers, waaronder het tegengaan van polyfarmacie (de situatie waarin mensen veel verschillende medicijnen naast elkaar gebruiken). Voor 2008 heeft Achmea Zorg een kwaliteitsbeleid dat gericht is op het verkrijgen van maximale transparantie. Bij zorginstellingen die deze transparantie bieden, kopen wij bij goede kwaliteit meer zorg in. Via zorgbemiddeling zijn wij in staat meer verzekerden op kwalitatief goede zorginstellingen te wijzen voor bepaalde ingrepen.

7.2 Divisie Sociale Zekerheid

7.2.1 Onderlinge Waarborg Maatschappijen

Achmea ondersteunt de sociale partners in de agrarische sector door het uitvoeren van de taken van de Stichting Aanvullingsfonds bij Ziekte Agrarische en Aanverwante Sectoren (SAZAS). Deze dienst levert in feite een Ziekwetvervangend product. Vanaf begin jaren negentig heeft Achmea als uitvoerder de sociale partners ondersteund bij terugdringing van het verzuim door:

- stelselmatige verbetering van de processen;
- financiering van preventieve en curatieve interventies;
- het inschakelen van preventiedienst Stigas voor voorlichting en het bieden van preventieve arbo-zorg.

Deze sectorale solidariteit kan alleen bestaan bij voldoende draagvlak, want alleen als het aantal deelnemers aan zo'n collectieve regeling groot genoeg is kan deze doelmatig uitgevoerd worden. Daarom wordt nu gewerkt aan een eigentijdse regeling die de concurrentie van commerciële aanbieders kan weerstaan. Achmea ontvangt in dit model een vooraf overeengekomen vergoeding voor het voeren van de administratie. Het verschil tussen deze vergoeding en de werkelijke uitvoeringskosten vormt het resultaat voor Achmea.

7.2.2 Verzekeren

Uitkering zwangerschapverlof voor vrouwelijke huisartsen | Achmea ontwikkelde samen met de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandige huisartsen. De verzekering wordt aangeboden via Interpolis en biedt naast een dekking bij arbeidsongeschiktheid ook -zonder wachttijd- een uitkering voor zwangerschapsverlof. Dat laatste is uniek in de markt. Vrijwel alle verzekeraars hanteren namelijk een inlooperperiode van twee jaar voordat recht bestaat op zwangerschapsverlof. De startende huisarts heeft met deze collectieve regeling een volwaardige regeling voor zwangerschaps- en bevallingsverlof. Ook als de partner bevalt, krijgt de deelnemende huisarts een week kraamverlof. Bijzonder is ook dat iedere deelnemer zonder selectie wordt geaccepteerd. Naast deze collectieve regeling is er een mantelovereenkomst met de LHV op het gebied van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Succes van Nieuwe Start Zonder Risico | Opnieuw aan het werk gaan is voor langdurige werklozen vaak een grote stap. Ziekteverzuim dreigt meer dan gemiddeld omdat mensen langere tijd uit het arbeidsproces zijn geweest. In 2004 is Achmea Sociale Zekerheid gestart met de ontwikkeling van het product Nieuwe Start Zonder Risico, om gemeenten te ontzorgen bij de reïntegratie van langdurig werklozen. Pas in 2006 werden de eerste contracten gesloten. 2007 werd het succesjaar. Naast een loonschadevergoeding bij verzuim begeleidt een verzuimmanager van Achmea de werkgever bij zijn verplichtingen in het kader van de Wet

ServiceDesk voor visueel gehandicapten

Verzekerden met een visuele handicap kunnen sinds 1 januari 2007 een persoonsgebonden budget (PGB) aanvragen. Om deze groep goed te kunnen helpen hebben wij een speciale servicedesk geopend: de servicelijn voor 'visueel gehandicapten'. Wanneer een verzekerde belt, wordt hij uitgebreid geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden en over de hoogte van het PGB, zodat hij zelf kan kiezen. (bron: nieuwsbericht januari 2007)

Verkiezing Beste WerkAttent-werkgever 2007

Sociale Zekerheid/Interpolis gelooft in de gezamenlijkheid van de aanpak van verzuim (werknemer, werkgever, arbodienst en verzekeraar). Interpolis' verkiezing van Beste WerkAttent-werkgever van het jaar is daar een goed voorbeeld van. Elementen die bijdragen aan 'goed werkgeverschap' zijn preventie, verzuimbegeleiding en reïntegratie. Na een zorgvuldig wedstrijdverloop (nominaties, juryrapporten, stemronde op internet en uiteindelijk stemmen tijdens de finaleavond), werd Kapsalon Schot uit Goes uit 19.500 werkgevers verkozen tot werkgever van het jaar. De kapsalon onderscheidt zich door extreem laag verzuim, de succesvolle reïntegratie van een uitgevallen medewerker, de verantwoordelijkheid die medewerkers krijgen en nemen, en het gratis fitnessarrangement dat de ondernemer zijn medewerkers aanbiedt. Kapsalon Schot kreeg daarmee behalve de trofee en de eer, ook veel positieve publiciteit.



Richard den Dunnen

Eureko Achmea Foundation

'Ik ben als vrijwilliger betrokken bij een project van de stichting Rusland Kinderhulp. Het project zorgt ervoor dat kinderen na hun kankerbehandeling een maand naar een sanatorium kunnen voor een ontspanningsprogramma. Zo kunnen ze bijkomen en, heel belangrijk, weer wat plezier beleven. Toen ik de Eureko Achmea Foundation vroeg om de kosten voor het transport van de benodigde materialen naar Wit-Rusland te vergoeden, reageerden ze meteen enthousiast. We kregen een bijdrage die ruimschoots de kosten dekte en daarnaast nog ruimte bood voor de aanschaf van extra materialen.'

Richard den Dunnen is Teammanager Shared Service Center Life and Pensions (Divisie Pensioenen)

Verbetering Poortwachter. Inmiddels zijn al meer dan vijfhonderd bijstandsgerechtigden op deze manier aan een baan geholpen.

Verzuimregeling ook voor mensen boven de 65 | In 2007 is het onderwerp "verhoging arbeidsparticipatie van ouderen" op verschillende manieren en via verschillende kanalen in de publiciteit geweest. Eén van de belemmeringen om na het 65^e jaar nog te blijven werken, is dat werknemers niet meer binnen de dekking van de verzuimregeling vallen. Wij hebben dit in 2007 onderzocht. Per 2008 passen wij dit aan in onze verzuimverzekering en vallen 65+ werknemers binnen het standaard productaanbod.

7.2.3 Diensten

Vitaliteitsmanagement | De arbomarkt vraagt om een nieuwe aanpak. Met verzuimmanagement als basis, wordt steeds meer nadruk gelegd op het vitaliseren van de hele organisatie. Om de aandacht te kunnen verleggen naar de vitale medewerker, moet allereerst de begeleiding van zieke collega's op orde zijn. Zo kan de werkgever reïntegratie bevorderen en instroom in de WIA terugdringen. Uit onderzoek uit 2005 blijkt, dat zieke medewerkers ongeveer 4 procent van het personeelsbestand uitmaken in Nederland. Dat betekent dat we samen met de werkgever meer gaan focussen op 96 procent van zijn medewerkers.

Daarom heeft Achmea vitaliteitsmanagement ontwikkeld. De kern van vitaliteitsmanagement is inspireren tot:

- Revitaliseren. De werkgever ondersteunen in het bevorderen van reïntegratie van verzuimende medewerkers en instroom in de WIA beperken.
- Vitaliseren. De werkgever haalt het maximale uit zijn onderneming omdat het arbeidspotentieel volledig wordt benut. Uitgangspunt is daarbij het bevorderen van eigen verantwoordelijkheid bij de medewerker die daarmee vooral het beste uit zichzelf weet te halen. De organisatie/leidinggevende faciliteert het persoonlijke ontwikkelpad en bewaakt daarbij wel de verbinding tussen medewerker en organisatie.

Achmea Arbo introduceerde VoorSprong | Langdurig uitkeringsgerechtigden staan vaak als moeilijk bemiddelbaar te boek. Achmea Arbo heeft een dienstverleningsconcept, VoorSprong, ontwikkeld dat zich juist richt op deze mensen.

De gemeenten hebben de opdracht om het aantal bijstandsgerechtigden drastisch te verminderen. Met VoorSprong helpen we gemeenten handen en voeten te geven aan ieders plek in de maatschappij. Meedoen is het belangrijkste: we stimuleren uitkeringsgerechtigden zoveel mogelijk om aan het werk te gaan of om weer te "participeren" in de maatschappij en hierdoor

structuur, inhoud en waardering te ervaren. Bij voorkeur leidt dat tot betaald werk, maar anders tot vrijwilligerswerk of sociale participatie.

Onze dienstverlening brengt de uitkeringsgerechtigde in een goede uitgangspositie voor de overstap naar werk. Met VoorSprong bieden we meer dan de gebruikelijke keuringen, die uitgaan van beperkingen en bepaling van het recht op de uitkering. Wij beoordelen vanuit diverse invalshoeken wat betrokkene nog wel kan en zorgen voor passende begeleiding om de kwaliteiten optimaal in te zetten.

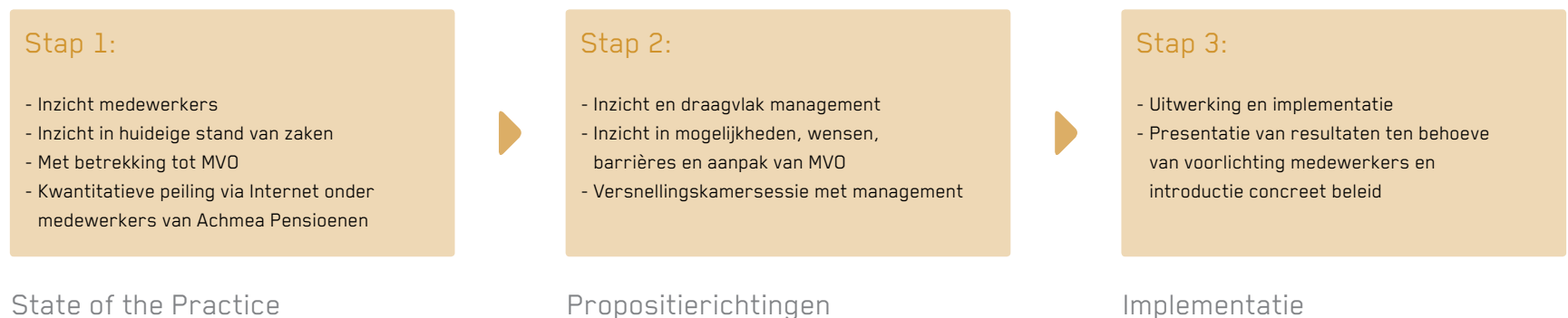
Versterking scholing en onderwijs in Sociale Zekerheid | Voor professioneel werken aan sociale zekerheid zijn competente vakmensen nodig. De divisie Sociale Zekerheid werkt samen met verschillende hogescholen en met TNO aan de kwaliteit van (beroeps)opleidingen waar het de sociale zekerheid betreft. Met TNO en de ROC's worden tools ontwikkeld over sociale zekerheid en het belang en de invulling hiervan. Voor ProgreSZ, de Hogeschool voor Sociale Zekerheid, verzorgen we bedrijfsbezoeken voor studenten. We adviseren ProgreSZ ook voor de curriculumontwikkeling van de MBO- en HBO opleidingen en geven gastcolleges.

7.3 Divisie Pensioenen

7.3.1 Medewerkersonderzoek

Om zicht te krijgen op de wijze waarop MVO door de (medewerkers van de) organisatie wordt beleefd en om bouwstenen te verzamelen om MVO-beleid binnen Achmea Pensioenen gestalte te geven, is een internetenquête onder het personeel van Achmea Pensioenen uitgevoerd en een interactieve workshop met vertegenwoordigers van het management georganiseerd. In onderstaand schema wordt het project in drie fasen uiteengezet. De eerste twee fasen zijn in 2007 afgerond. De respons was hoog, en de resultaten daarom ook bruikbaar voor verdere acties. Door zowel medewerkers als management worden activiteiten op MVO-terrein erg belangrijk gevonden. Daarnaast blijkt men slechts beperkt op de hoogte te zijn van de activiteiten die in dat kader worden ondernomen. De adviezen (o.a.: ontwikkeling toetsingskader; intensieve communicatie; MVO opnemen in planning- en control cyclus; MVO doelstellingen een plaats geven in de persoonlijke doelstellingen van het management) worden nader onderzocht op de mogelijkheden ze het komend jaar te implementeren.

Inzicht draagvlak en uitwerking



7.3.2 Vermogensbeheer: duurzaam beleggen

De Zembla uitzending in maart van het afgelopen jaar liet zien dat een aantal pensioenfondsen belegde in bedrijven die clusterbommen en landmijnen produceren. Dit maakte veel los in de samenleving, bij klanten, vakbonden en politiek. Achmea Pensioenen beheert actief het vermogen van dertig pensioenfondsen (assets under management). Het totaal belegde vermogen van die fondsen bedraagt 39 miljard euro.

De discussie was de aanleiding voor de pensioenfondskoepels om een Praktische Commissie op te richten. Achmea Pensioenen heeft deelgenomen in deze commissie en een bijdrage geleverd aan het rapport “De gearriveerde toekomst”. Daarnaast hebben we een themabijeenkomst en studiedagen georganiseerd over duurzaam beleggen. We dringen aan op duurzaam beleggen bij onze klanten. We hebben hun portefeuilles gescreend en samen met de pensioenfondsen een aanpak ontwikkeld om verantwoord beleggen vorm te geven. Voor pensioenfondsen die verantwoord willen beleggen, hanteren we in 2008 een gecombineerde aanpak van uitsluiting van producenten van controversiële wapens en een dialoog met ondernemingen waarin wordt belegd. We hebben in oktober 2007 de “Principles of Responsible Investment” (PRI) ondertekend en een specialist aangesteld om duurzaam beleggen (advies en productontwikkeling) beter te verankeren binnen het bedrijfs onderdeel.

Het debat met de besturen van pensioenfondsen over de inrichting van duurzame portefeuilles verloopt positief, maar is een tijdsintensieve aangelegenheid.

Werknemersportal V-online in de lucht

De website V-online waarmee medewerkers zelf de regie over hun gezondheid kunnen nemen, is in 2007 ontwikkeld en vanaf 1 januari 2008 online. Deze portal geeft inzicht in de mate van vitaliteit van individuele medewerkers en brengt voor de werkgever groepsresultaten in kaart. V-online is het antwoord van Achmea op de groeiende behoefte vanuit het bedrijfsleven om de regie van een gezonde organisatie in eigen hand te nemen. Dit vernieuwende product kijkt niet alleen naar de verzuimende medewerker, maar ook naar de mogelijkheden om de niet-verzuimende medewerker zo vitaal en gezond mogelijk te houden. Kort gezegd: beter worden zonder ziek te zijn.

7.3.3 Vastgoed

Modernisering Vastgoedfondsen | In navolging van de twee hypotheekfondsen in 2006 zijn per 1 januari 2007 ook de vier door Achmea Vastgoed beheerde Nederlandse vastgoedfondsen verbeterd op het gebied van bestuursstructuur, transparantie en verhandelbaarheid. De vastgoedfondsen zijn hierdoor voor zowel bestaande als nieuwe participanten aantrekkelijker geworden. De gewijzigde bestuursstructuur, waardoor participanten op grotere afstand van de uitvoering van het beleggingsbeleid komen te staan, past goed binnen het referentiekader voor goed pensioenfondsenbestuur (pension fund governance) zoals dat in 2005 is vastgesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De vier vastgoedfondsen bieden institutionele beleggers de mogelijkheid om te beleggen in Nederlandse woningen, winkels, kantoorpanden en bedrijfsruimten.

Customer Due Diligence | Naast de toetsen die Achmea Vastgoed al uitvoerde in het kader van customer due diligence is in 2007 een integriteitsverklaring opgenomen in de zakelijke hypotheekoffertes en de aanstellingsovereenkomsten van tussenpersonen voor particuliere hypotheek. Hierin verklaren de ondertekenaars dat hen geen feiten of omstandigheden bekend zijn waarvan hen redelijkerwijs duidelijk had moeten zijn dat indien de omstandigheden wel bekend zouden zijn bij Achmea Vastgoed, de overeenkomst niet zou zijn aangegaan.

Via drie funds of funds belegt Achmea Vastgoed indirect in vastgoed in Europa, Noord Amerika en Azië. In het kader van het due diligence onderzoek wordt door Achmea Vastgoed aan de aanbieders van deze vastgoedfondsen een vragenlijst voorgelegd. In 2007 is hierin meer nadruk komen te liggen op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Voor het in 2007 geïntroduceerde Achmea Realty Fund – Asia wordt ook door externe bureaus op dit gebied onderzoek gedaan.

7.3.4 Regiegroep

Er is veel aan de hand in de pensioenwereld. Zowel de inhoud (Nieuwe Pensioenwet) en de besturing (Pension Fund Governance) als de structuur van de uitvoering (waaronder Algemene Pensioen Instellingen, API's) zijn volop in debat. Dit raakt Achmea als verzekeraar én als uitvoerder van regelingen voor pensioenfondsen. Om optimaal en proactief op dit dossier te kunnen acteren is een multidisciplinaire Regiegroep Toekomst Pensioenen ingericht. Deze regiegroep heeft als doel:

- de voorbereiding van strategische standpuntbepaling op het dossier Toekomst Pensioenen
- het managen van het spanningsveld tussen de verzekeraar en de uitvoerder
- het coördineren van de beïnvloeding van, en de communicatie met de stakeholders (fondsbesturen, organisaties van sociale partners, Vereniging Bedrijfstakpensioenfondsen, Verbond van Verzekeraars, Stichting Ondernemingspensioenfondsen, politiek)

Versterken deskundigheid bij pensioenfondsbestuurders | We hebben ook in 2007 opnieuw bijdragen geleverd aan het bevorderen van de deskundigheid van pensioenfondsbestuurders en leden van de deelnemersraden. We doen dit door in samenwerking met de Stichting Pensioen Opleidingen cursussen te ontwikkelen. Wij stellen aan deze opleidingsorganisatie ook deskundigheid (menskracht) ter beschikking. Deze aanpak werkt goed en is dit jaar uitgebreid naar Academy Life and Pensions.

Ten behoeve van het stimuleren van de dialoog tussen de verschillende fondsbesturen en individuele werkgevers hebben wij in 2007 vier themabijeenkomsten voor bestuurders georganiseerd: twee algemene, één specifiek voor Vastgoed en één over Duurzaam beleggen (FPM). Verschillende medewerkers van de divisie hebben veelvuldig bijdragen geleverd aan door derden georganiseerde conferenties en studiedagen over pensioeninhoudelijke thema's.

De divisie neemt deel in het wetenschappelijk pensioeninstituut Netspar (menskracht en financieel). In 2007 waren onze deskundigen betrokken bij onderzoek en publicaties en participeerden we in het ICPM (International Centre for Pension Fund Management).

Co-makership | Er is opnieuw veel energie gestoken in 'co-makership': het ontwikkelen van producten in samenwerking met de klant. Het inbedden van de maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe wetgeving in de producten vindt plaats in overleg met de klant. Zo zijn de Pensioenfondsen niet alleen geïnformeerd over de effecten van de Nieuwe Pensioenwet (NPW), zij bepalen zelf hoe deze nieuwe wetgeving in hun producten wordt opgenomen. Hiermee krijgt het eigenaarschap van de pensioen regelingen concreet vorm. Deze werkwijze geldt ook voor nieuwe klanten die wij vanwege ons brede palet aan diensten vaak een op maat gesneden product kunnen aanbieden.

7.4 Divisie Directe Distributie

De Divisie Directe Distributie (met onder meer de merknamen FBTO en Centraal Beheer Achmea) vertaalt het speerpunt in-company investment vooral in drie hoofdthema's: het verder verbeteren van de dienstverlening, de introductie van innovatieve producten en preventie. We noemen de belangrijkste ontwikkelingen in 2007.

7.4.1 Dienstverlening

Boek over arbeidsparticipatie en arbeidsmarktkrapte | Nederland kent een tekort van ruim 200.000 arbeidskrachten. De verwachting is dat dit tekort in de komende jaren verder zal oplopen (bron: CBS). Werkgevers zoeken naar alternatieve arbeidsvoorwaarden om nieuwe werknemers te werven en huidige werknemers te behouden. Centraal Beheer Achmea nam in 2007 het initiatief tot de uitgave van een praktijkgericht boek 'Wegwijs in arbeidsparticipatie, Antwoorden op de arbeidsmarktkrapte'. Het boek is bestemd voor de ondernemer, manager of P&O verantwoordelijke die zoekt naar oplossingen om het personeelsbeleid voor te bereiden op de arbeidsmarktkrapte.

- Het boek onderscheidt drie thema's:
- meer rendement halen uit werving;
 - investeren in behoud: binden en boeien van de medewerkers;
 - de oudere werknemer.

Centraal Beheer Achmea wil door middel van deze uitgave haar eigen kennis en expertise delen met werkgevers.

Verbeterde dienstverlening | Het programma Visie op Claims (VOC) dat in 2005 was gestart, is in 2007 beëindigd. Het gedachtegoed is echter niet beëindigd. VOC heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het denken en handelen over dienstverlening en dienstbaarheid. Doel was de dienstverlening aan de klant te verbeteren. Een van de meest opvallende projecten was het grotendeels afschaffen van het schadeformulier bij verkeersschades. De klant hoeft geen papieren documentatie meer in te vullen bij een claim. Deze aanpak leidt tot hoge cijfers voor zowel klant als medewerkertevredenheid. Klanten waarderen de afhandeling van verkeersschades voor de labels Centraal Beheer Achmea en FBTO met respectievelijk een 7,9 en een 7,7. Klanten blijken daarnaast erg tevreden te zijn over de vergoeding in natura (85 procent) en over de kwaliteit van het schadeherstel door de door Achmea geselecteerde schadehersteller.

Klanttevredenheidsonderzoek Centraal Beheer Achmea | In 2007 is het achtste klanttevredenheidsonderzoek voor Centraal Beheer Achmea gehouden. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd om de tevredenheid van klanten over de producten en de dienstverlening van Centraal Beheer Achmea in kaart te brengen. Tevens dient het onderzoek om te kijken waar verbeteringen in de organisatie en processen nodig zijn. De algemene tevredenheid onder particuliere klanten ligt gemiddeld op een 7,1. In vergelijking met 2005 is dit cijfer niet veranderd.

Voor zakelijke klanten ligt het gemiddelde op een 7,0. Ook hier zijn er geen grote ontwikkelingen ten opzichte van 2005.

7.4.2 Innovatieve producten

Digitale schadekaart: bewustwording en preventie | Schade aan het wagenpark kan grote gevolgen hebben voor een onderneming, van minder productiviteit, tot zelfs persoonlijk leed. Om hier wat aan te doen heeft Achmea de schadekaart ontwikkeld: een geautomatiseerde applicatie, waarin de schade wordt gerubriceerd en kan worden vergeleken met schade informatie van andere bedrijven, de zogenaamde 'benchmark'. Met de schadekaart krijgt de klant inzicht in deze problematiek

en kan hij zijn beleid aanpassen om de schadelast te beperken. Dat werkt niet alleen kostenbesparend maar is ook nog eens goed voor de verkeersveiligheid. In het laatste kwartaal van 2007 is een pilot gestart met een uitrol naar 40 klanten.

Autoschade steeds vaker hersteld met gebruikte onderdelen | Als een auto schade oploopt is het lang niet altijd nodig voor de reparatie gebruik te maken van nieuwe onderdelen. Het is goedkoper en milieuvriendelijker om gebruikte, originele onderdelen te gebruiken. Centraal Beheer Achmea introduceerde daarom in 2006 de BeterBewust autoverzekering. Deze aanpak slaat aan. Centraal Beheer Achmea sloot eind 2007 de 100.000^{ste} BeterBewust-polis af.

Overheid Meerkeuzepolis voor Vrijwilligers | In het najaar van 2007 heeft de divisie Directe Distributie een nieuw product op de markt gezet in de vorm van de Overheid Meerkeuzepolis voor Vrijwilligers. Na invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2007 zijn gemeenten verplicht het vrijwilligerswerk in de samenleving te stimuleren. Verenigingen en stichtingen die aan kunnen tonen dat zij vrijwilligerswerk stimuleren ontvangen van de gemeente subsidie. Met de verplichting vanuit Wmo om vrijwilligerswerk te stimuleren ontstaat tevens de zorgplicht van de gemeenten om de risico's die hieruit voortvloeien voor de verenigingen en stichtingen en hun vrijwilligers goed af te dekken. De Overheid Meerkeuzepolis voor Vrijwilligers speelt hierop in door modulair dekking te bieden voor algemene aansprakelijkheid, bestuurdersaansprakelijkheid en ongevallen.

7.4.3 Preventie

Preventieonderzoek | Centraal Beheer Achmea verricht onderzoek dat het inzicht van klanten in risico's vergroot. Achmea biedt daarbij hulp aan op gebied van preventie bij Mobiliteit en Continuïteit. Zo'n preventie-onderzoek verloopt in het algemeen volgens het volgende stappenplan: data vergaren, risico informatie genereren voor de klant, informatie verrijken met adviezen, preventie-modules aanbieden en facultatief de klant ondersteunen bij de uitvoering van adviezen.

Inspecties | Centraal Beheer Achmea was in 2007 actief met inspecties ter voorkoming van calamiteiten in de bedrijfscontinuïteit zoals brand en inbraak. We hebben circa 2000 inspecties verricht, waarna risico-reductieplannen en een preventie rapportage naar de klant werden gestuurd. Ongeveer 200 klanten werden geadviseerd bij de uitvoering van preventiemaatregelen, zoals inbraakbeveiliging en blusmiddelen.

Verzekerde brandveiligheid: preventie en dienstverlening | Kapotte rookmelders, een papier-container die de vluchtweg blokkeert, het ontbreken van goede compartimentering en onvoldoende bedrijfshulpverleners. In driekwart van de circa 1.700 zorginstellingen is de brandveiligheid niet voldoende. Het aantal branden in zorginstellingen is de afgelopen twintig jaar bijna vervijfvoudigd tot gemiddeld 250 calamiteiten per jaar. Daarom staat het onderwerp brandveiligheid hoog op de agenda bij zorginstellingen én bij Centraal Beheer Achmea. Gezamenlijk met Ascom en Commit heeft Achmea het concept 'Verzekerde Brandveiligheid' ontwikkeld: een integrale aanpak van brandveiligheid door bundeling van kennis, dienstverlening en technologie. Via een vijfstappenplan wordt gewerkt aan bewustwording en preventiemaatregelen. Zorginstellingen kunnen hiermee een optimale brandveiligheid tegen beheersbare kosten en inspanningen realiseren.

Slaagt de zorginstelling erin het afgesproken veiligheidsniveau te behalen, dan keert Centraal Beheer Achmea een deel van de betaalde premie als dienstverlening uit, bijvoorbeeld in de vorm van adviezen van een risk management consultant of trainingen. Met deze dienstverlening wordt de brandveiligheid structureel verhoogd en is de continuïteit van de verbeteringen gewaarborgd.

ID-check voor autodealers | Veel autodealers hebben te kampen met consumenten die een auto na een proefrit niet terugbrengen of ergens beschadigd achterlaten. Dit kan gebeuren doordat de bestuurders veelvuldig gebruik maken van vervalste en zelfs gestolen identiteitsbewijzen. Verzekeraar Centraal Beheer Achmea en automatiseringsbedrijf Oribi introduceerden in 2007 de ID-Check. De ID-Check zorgt ervoor dat een identiteitsbewijs gecontroleerd wordt. Daarnaast bevat het de mogelijkheid om het opgegeven adres te verifiëren en eventueel een kredietwaardigheidsstoets uit te voeren. Zo worden fraudeurs en oplichters ontmaskerd.

7.4.4 Achmea Personenschade

Achmea Personenschade (APS) houdt zich bezig met de afwikkeling van personenschaden, die voortkomen uit onder meer aansprakelijkheidsverzekeringen, schadeverzekeringen voor inzittenden (waaronder ongevallen inzittendenverzekeringen), reisverzekeringen en gezinsongevallenverzekeringen. APS maakt deel uit van de Divisie Directe Distributie en werkt voor alle merken binnen Achmea. Uitgangspunten zijn: slachtoffer centraal, snelheid in regelen, onderscheidend in communicatie en transparant in bedrijfsvoering.

APS streeft ernaar het slachtoffer gedurende het hele schaderegelingstraject zo goed en volledig mogelijk te informeren over het proces. In beginsel worden de dossiers binnen twee jaar geregeld. Eind 2007 is 89% van de dossiers uit het jaar 2005 geregeld.



Ton Haen

Fraudebeleid Divisie Bancaire Distributie (Interpolis)

'Bij Interpolis lopen we voorop in ons fraudebeleid. Fraude is voor ons niet langer iets in de taboesfeer, maar iets waar we helder en open over communiceren. Wij vertrouwen de klant, hierdoor zijn we in staat snel tot uitkering over te gaan. De klant kent onze sancties in geval van misbruik, daarbij maken we wel onderscheid in de omvang van de fraude of het verzekeringsverleden. Het is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om mensen niet zonder meer uit de verzekering te zetten'.

Ton Haen is senior Beleidsadviseur Speciale Zaken bij Interpolis.

In het plan van aanpak heeft APS onder andere vastgesteld dat zij:

- binnen 1 week telefonisch contact hebben met elk slachtoffer;
- eens per 3 maanden persoonlijk contact hebben met elk slachtoffer;
- elk jaar op bezoek gaan bij elk slachtoffer.

Ondanks het feit dat APS er naar streeft zaken zo goed en zo snel mogelijk af te wikkelen, kunnen er soms verschillen van mening ontstaan. APS geeft in deze gevallen de voorkeur aan bemiddeling boven rechtszaken. In verschillende onderzoeken geven slachtoffers aan, dat zij tevreden zijn over de dienstverlening van APS.

APS past waar mogelijk vergoeding in natura toe waardoor wij slachtoffers sneller kunnen ontzorgen, zoals het bieden van concrete hulp in de huishouding, hulp bij vervoersproblematiek, hulp bij psychische klachten na een trauma en hulp bij zorgbemiddeling (wachtlijstbemiddeling).

CARE-project | CARE is de benaming van een concept waarin APS in de letselschaderegeling direct hulp kan bieden aan slachtoffers die na een ongeval geconfronteerd worden met een acute hulpvraag. In samenwerking met onder andere Achmea Zorg kan Achmea Personenschade slachtoffers binnen 48 uur diverse soorten hulp bieden. Letselschade vraagt om oplossingen voor allerlei verschillende problemen, variërend van het regelen van vervoersvoorzieningen of huishoudelijke hulp tot het inschakelen van een psycholoog. In het CARE-project kijken we vanuit het totaalbelang van de klant en leggen we zelf dwarsverbanden. We bemiddelen ook voor medische problemen die niet veroorzaakt zijn door het ongeval, waardoor de patiënt sneller weer aan de slag kan.

7.5 Divisie Bancaire Distributie

Bij Interpolis, de belangrijkste merknaam van de Divisie Bancaire Distributie, wordt op verschillende niveaus invulling gegeven aan het MVO-beleid. In de keuze van activiteiten en klanten, in de invloed die Interpolis heeft via haar beleggingen en in de wijze van werken. Het integreren van MVO in de kernprocessen loopt overwegend via:

- het Glashelder-concept,
- het preventiebeleid en
- schaderegeling in natura ('mannelijks van Interpolis').

7.5.1 Glashelder

Met het concept 'Glashelder' plaatste Interpolis zich negen jaar geleden lijnrecht tegenover de heersende houding ten aanzien van verzekeraars, die doorgaans neerkwam op "wantrouwen, kleine lettertjes, onduidelijk en ingewikkeld". Interpolis profileerde zich vanaf dat moment met eenvoudig te lezen, glasheldere polisvoorwaarden. In de tussentijd heeft Interpolis 'Glashelder' op allerlei fronten doorvertaald en uitgewerkt.

Interpolis wil samen met de Rabobank een integrale financiële dienstverlening ontwikkelen waarbij klanten voorop staan en werkelijk worden geholpen. De nieuwe strategische uitwerking van Glashelder is het versterken van klantgericht werken. Wij willen echt snappen wat een klant wil in een specifieke situatie en daarop kunnen inspelen. Kortom, de klant zit aan het stuur.

ZekerVanJeZaak | In 2007 is een verzekering ontwikkeld die een integrale oplossing biedt voor kleinere bedrijven (ook voor ZZP'ers en starters): ZekerVanJeZaak. De verzekering is branchespecifiek, waarbij de ondernemer alleen nog hoeft te bepalen welke van de risico's hij niet kan en wil lopen. De verzekering is eenvoudig en laagdrempelig, en gaat om risico's op het niveau van de ondernemer, de onderneming én het personeel. Hiermee is ook het verkoopproces sterk vereenvoudigd en dat past uitstekend in de strategie van de Rabobank.

Het eerste kwartaal van 2008 wordt een start gemaakt met deze transparante bedrijfsverzekering voor de kleinzakelijke markt waarbij na een paar vragen van de klant de polis volgt via mail.

ZekerVanJeZaak heeft dus een goed evenwicht tussen (digitale) techniek en persoonlijk contact. In het tweede kwartaal van 2008 gaat Interpolis aan de slag met een pilot bij een aantal Rabobanken.

Gezondheidsverklaring op Internet | Interpolis is in april 2007 gestart met een digitale gezondheidsverklaring wat het proces voor de aanvraag van een levensverzekering aanzienlijk versnelt. Medische acceptatie op de Partner en Kind verzekering, onderdeel van de Interpolis Alles in één Polis, kan voortaan via de Gezondheidsverklaring op Internet (InterGV). Dit betekent dat 85 procent van de klanten direct wordt geaccepteerd en 10% binnen enkele dagen. In de markt van levensverzekeringen is dat een ongekend hoge score. De wachttijd voor klanten is daarmee duidelijk afgenomen.

Deze manier van werken heeft veel voordelen voor de klant én de adviseur. Voordelen zijn: korte invultijd, korte doorlooptijd, gebruiksvriendelijkheid, in 85% van de gevallen direct helderheid over acceptatie, betere kwaliteit van de gezondheidsverklaring (altijd compleet ingevuld) en een hoog acceptatie percentage. In 2008 wordt de digitale gezondheidsverklaring ook ingezet voor andere vormen van individuele levensverzekeringen.

Interpolis drempelvrij

Interpolis heeft als eerste verzekeraar het waarmerk drempelvrij.nl ontvangen. De Stichting Waarmerk drempelvrij.nl heeft als doelstelling de toegankelijkheid van Nederlandse websites te bevorderen voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en senioren. De website van Interpolis gaat zelfs verder dan de minimumeisen die gesteld worden en behoort daarmee tot de voorlopers op het gebied van toegankelijkheid. (Nieuwsbericht maart 2007)

7.5.2 Preventie

Preventie is sinds 2006 een van de speerpunten van Interpolis. We hebben de ambitie om Interpolis steeds verder te profileren als autoriteit op het gebied van preventie. Hieronder geven we enkele voorbeelden uit 2007.

Terugdringen schadelast bij wagenparken | Interpolis werkt samen met de Rabobank aan een preventieprogramma voor het terugdringen van schadelast bij wagenparken (MKB). In maart en november 2007 zijn de Preventie Praktijkdagen Verkeer & Transport georganiseerd voor verzekeringsadviseurs en hun klanten. Het doel van de dag was om risicovolle situaties in het verkeer te leren herkennen en voorkomen, en ondernemers en adviseurs bewust te maken van wat ondernemers zélf kunnen doen om hun wagenparken optimaal te beheren.

Samen met de lokale Rabobank bezoekt onze Schadepreventie adviseur ondernemingen en laat hij aan de hand van rekenmodellen zien wat schade aan het wagenpark financieel voor hen betekent. Samen met de onderneming maakt Inter-

polis vervolgens een plan om de schadecijfers naar beneden te halen. Uniek aan de aanpak van Interpolis en de lokale Rabobanken is dat zij zich richten op de directie of het management van de organisatie. Dankzij deze beleidsmatige aanpak creëren we bewustwording. We leggen uit wat de organisatie én de chauffeurs kunnen doen om de schadelast te beperken. Onze aanpak wordt op deze manier echt gedragen door de directie en het management.

Onderzoek brandbaarheid schermdoeken kassen | Voor licht- en klimaatbeheersing gebruiken glastuinders schermdoeken in de kas, meestal over het gehele oppervlak van de kassen. Als er ergens in de kas brand ontstaat, kunnen brandbare schermdoeken de brand snel transporteren, vaak door de gehele kas. Hoe kleiner de brandbaarheid van een schermdoek, des te veiliger het is in een kas. Er zijn geen gegevens of meetcriteria, waarmee de brandbaarheid van deze doeken uitgedrukt kan worden. Daarom startten we in 2007 in samenwerking met onder andere de belangrijkste fabrikanten een onderzoek naar zowel de brandbaarheid van doeken, als naar criteria om deze tot uitdrukking te brengen. Ondernemers kunnen daarmee beter keuze maken voor veilige schermdoeken.

Veilig bouwen aan grote bedrijven | Schaalvergroting van bedrijven in de agrarische sector blijft doorgaan. Het steeds groter maken van gebouwen en kassen leidt tot steeds grotere risico's, die op termijn de verzekeraar in gevaar brengen. De risicoconcentratie in één enkel gebouw wordt zo groot, dat bij een enkele gebeurtenis een onevenredig grote schade ontstaat. Via de pers en met acceptatie eisen in concrete nieuwbouwprojecten hebben wij naar buiten gebracht, dat maatschappelijke verantwoordelijkheid moet leiden tot compartimentering, zodat bij schade de kans op totaal verlies sterk wordt verminderd.

7.5.3 Schadeherstel in natura

Interpolis biedt klanten de mogelijkheid om specialisten en schadeherstellers in te schakelen (de mannetjes van Interpolis). Op het moment dat de klant de schade meldt, wordt hij niet geholpen met 'een zak met geld' maar met oplossingen. Alles is daarbij gericht op continuïteit van de klant. Schadeherstel in natura 'ontzorgt'. We sturen bij waterschade niet alleen een loodgieter, maar ook een schoonmaker en een schilder. Op die manier hoeft de klant zich verder geen zorgen te maken. Interpolis heeft in 2007 aansluiting gezocht bij het bestaande netwerk van schadeherstelbedrijven binnen Achmea. We hebben nu een netwerk van 370 autoschadeherstelbedrijven, 11 reconditioneringsbedrijven, 59 bouwbedrijven en 27 glaszetters voor het herstellen van schade in natura.

7.5.4 Ontwikkeling nieuwe producten en diensten

In 2007 introduceerde Interpolis nieuwe producten en diensten met bijzondere aandacht voor milieu of sociale aspecten. We geven een aantal voorbeelden.

Veilig ondernemen op bedrijventerreinen | Het concept van collectieve beveiliging van bedrijventerreinen is ontwikkeld vanuit het regionale platform criminaliteitsbeheersing (RPC). Interpolis is gevraagd deel te nemen aan deze publiek-private samenwerking om een halt toe te roepen aan criminaliteit, inbraak, vandalisme en brandstichting waaraan veel bedrijventerreinen ten prooi vallen. Het gaat om preventie door collectieve beveiliging van een bedrijventerein met zogenaamde ‘intelligente camera’s’. In samenwerking met de lokale Rabobanken zijn afgelopen jaar circa 200 bedrijventerreinen bezocht en ongeveer 35 contracten afgesloten. Het totale concept heeft in 2007 de Safety en Security Award gewonnen die jaarlijks wordt uitgereikt in de beveiligingsbranche.

Energiedekking Achmea Agro | Tuinders gebruiken veel energie. Vanuit milieuoogpunt is dat niet bevorderlijk. Momenteel worden veel tuinders naast energiegebruiker ook energieleverancier. Er wordt fors geïnvesteerd in warmtekoppelingssystemen die ervoor zorgen dat er bij het verwarmen van de kas elektrische stroom vrijkomt. Met het verwarmen van één hectare kas kan worden voorzien in de stroombehoefte van wel 25 huizen. Dat is goed voor het milieu. Als er iets stuk gaat in deze installaties, lopen tuinders soms maanden inkomen uit stroomlevering mis. Dat is zo’n substantieel deel van de omzet geworden, dat een tuinder dat risico in de regel niet kan dragen. Interpolis heeft hiervoor een verzekering ontwikkeld: de Energiedekking Agro.

Goede doelen-polis

Geld schenken aan een goed doel en tegelijk zelf delen in de opbrengst, dat kan sinds kort met de goededoelen-polis. De eerste aanvraag daarvoor is in 2007 bij Interpolis ondergebracht. In 2006 heeft Interpolis dit concept met de Stichting Gedeeld Geven geïntroduceerd.

Meer informatie op www.gedeeldgeven.nl

Digitalisering polisvoorwaarden Alles in één Polis | Vanaf nu krijgen onze klanten met een Interpolis Alles in één Polis de keuze om hun voorwaarden niet meer per post te ontvangen maar via internet te bekijken. Klanten kunnen hiermee een bijdrage leveren aan het beperken van onnodig papiergebruik. En bovendien past het initiatief in een tijd waarin steeds meer klanten via internet hun zaken online regelen. Ook als bestaande klanten aan hun adviseur een wijziging doorgeven op hun Interpolis Alles in één Polis®, wordt deze keuze voorgelegd. De klant kan op die manier op elk moment alle voorwaarden bekijken via www.interpolis.nl, en Rabobank klanten ook via het inloggen met de Random Reader op www.rabobank.nl. Om onze klanten op een positieve manier te motiveren voor “digitale voorwaarden” doneren we eenmalig EUR 0,10 aan het WNF voor elke klant die hiervoor kiest.

7.5.5 Klanttevredenheid en klachtenmanagement

Uit diverse onderzoeken blijkt dat Interpolis hoog gewaardeerd wordt door zakelijke klanten en consumenten. We noemen drie belangrijke rapporten.

- In het consumentenonderzoek van Independer.nl uit 2007 staat Interpolis meermaals in de top 10 bij de beste auto-, levens- en woonverzekeringen. De Interpolis autoverzekering wordt gewaardeerd met een 7,6, levensverzekering met een 7,1 en woonverzekering met een 7,1.
- Interpolis staat op de tweede plaats als het gaat om klanttevredenheid bij bedrijven. Dit blijkt uit onderzoek van Incompany onder zakelijke beslissers bij bedrijven met meer dan 20 medewerkers. Het gemiddelde cijfer voor alle verzekeraars die in het onderzoek zijn meegenomen is een 6,72. Interpolis behaalt een 6,93.
- Interpolis staat met een score van 12 procent op de eerste plaats als het meest betrouwbare verzekeringsmerk van Nederland, gevolgd door Centraal Beheer Achmea. Dit blijkt uit het jaarlijkse European Trusted Brands-onderzoek van Reader’s Digest. Interpolis scoort met name goed op het onderdeel ‘aanbeveling aan anderen’.

Interpolis registreert zijn klachten centraal. In 2007 zijn in totaal 9.407 klachten geregistreerd. Nog openstaande klachten (315) worden via een monitorrapportage gevolgd. Omdat de ontwikkeling van het aantal klachten een indicatie kan geven van veranderingen in dienstverlening en de mate waarin actief met klachten wordt omgegaan, is het aantal klachten onderdeel van een klachtenrapportage die wordt besproken met de divisiedirectie. Interpolis heeft de norm dat de eerste inhoudelijke reactie op een klacht binnen veertien dagen na de ontvangst van de klacht

(of het verzenden van de ontvangstbevestiging) verstuurd moet zijn, dan wel op andere wijze aan de klager kenbaar moet zijn gemaakt. De doelstelling is dat bij 85% van de klachten behandeling binnen de normtijd plaatsvindt. In 2007 is dat in 78,7 procent van de geregistreerde klachten gelukt

7.5.6 Onderzoek en kennisoverdracht

Interpolis neemt actief deel aan diverse adviesraden en andere branche-gelieerde netwerken. Niet alleen vanuit de coöperatieve gedachte, maar ook vanuit het streven naar solidariteit, kennisoverdracht & maatschappelijke verantwoording. Ook schuift Interpolis aan bij lezingen op universiteiten, hogescholen en branchegelieerde netwerken. Daarnaast zoekt Interpolis de samenwerking op met TNO, of wordt opdracht gegeven voor onderzoek.

Onder het voorzitterschap van de afdelingscommissie Algemene Aansprakelijkheid van het Verbond van Verzekeraars is in mei 2007 een nationale conferentie georganiseerd met alle relevante stakeholders over een aantal thema's waaronder klimaatverandering. In juni is een onderzoek afgerond door twee studenten van de Avans Hogeschool in Den Bosch over het antipereren op klimaatverandering. Tenslotte participeert Interpolis in het Rabobank senior netwerk. In het voorjaar is er een tweedaagse bijeenkomst georganiseerd in Den Helder met als thema Duurzaamheid & Klimaatverandering.

7.6 Divisie Intermediaire Distributie

In 2007 en 2008 wordt de divisie Intermediaire Distributie (belangrijkste merknaam: Avéro) gerenoveerd. Voor Avéro noemen we in het verbouwingsjaar 2007 drie belangrijke thema's:

- preventie;
- luisteren naar stakeholders;
- het versterken van het ketenbeheer door kennisoverdracht.

Daarnaast hebben we onder meer het project Vakantiedokter uitgevoerd om onze dienstverlening aan klanten in het buitenland te verbeteren.

7.6.1 Preventie

Avéro Achmea hecht veel belang aan het bevorderen van preventie. Dit wordt niet alleen gezien als extra dienstverlening om klanten te helpen leed te voorkomen. Avéro Achmea ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om preventieve maatregelen voor klanten te ontwikkelen en te implementeren en zo te komen tot de optimale verzekering voor de klant. Dit is onlosmakelijk verbonden met de kerntaak waarvoor de divisie staat opgesteld; alleen die risico's verzekeren die klanten niet zelf kunnen of willen dragen. Onderstaand enkele voorbeelden van activiteiten waarbij preventie centraal heeft gestaan.

Preventie leidt tot premiekorting Verzuim- en Inkomensplan | Door de verhoogde aandacht voor preventie en het actieve reïntegratieprogramma van Avéro Achmea laat de portefeuille Verzuim- en Inkomensplan meevallende verzuimcijfers zien. Verder is er sprake van een lager dan verwachte WIA-instroom. Dit is doorberekend in de premiestelling waardoor de premies voor bestaande relaties per 1 januari 2008 worden verlaagd. De korting kan hierbij oplopen tot 25 procent.

Eerste WSP Preventie Award uitgereikt

In februari werd in Loosdrecht de eerste WSP Preventie Award uitgereikt. De prijs is genoemd naar het Werkmaterieel Service Pakket (WSP) is een combinatie van verzekeren en beveiligen voor werkmaterieel. Avéro Achmea ontwikkelde de WSP samen met deskundigen van Allsetra en Tracer.

Met de WSP wordt materieel zoals heftrucks en (mini)shovels beveiligd met een Track & Trace opsporingsunit. De unit is gemakkelijk aan te brengen en daarna via GPS te lokaliseren en te volgen. Bij een pilot werd 100 procent van de 25 gestolen goederen teruggevonden, waarvan 80 procent binnen 24 uur en de andere 20 procent binnen 14 dagen.

De eerste WSP Preventie Award ging naar De Schans BV uit Hedel, een bedrijf dat een grote bijdrage heeft geleverd aan het tot stand komen van het systeem. Het uitreiken van de WSP Preventie Award wordt een jaarlijks gebeuren. Intermediairs van Avéro Achmea kunnen bedrijven nomineren.



Max Bijwaard

De tekorten in de AWBZ

'Achmea voert de AWBZ uit via haar 6 zorgkantoren die zorg inkopen bij bijvoorbeeld thuiszorginstellingen. Het geldt dat Achmea hiervoor ontvangt van de Nederlandse Zorg Autoriteit is onvoldoende om zorg te verlenen aan alle mensen die er recht op hebben. Dit leidt natuurlijk tot vervelende situaties. Ondanks de extra werkdruk voor het team vinden wij de juridische stappen tegen de NZA noodzakelijk om dit maatschappelijke probleem op te lossen. Deze strijd voeren wij samen met onze partners, de zorginstellingen die graag de juiste zorg willen kunnen leveren.'

Max Bijwaard is segment manager Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

Risico van onderverzekering reëel inschatten | Om een reële inschatting van het gevaar van onderverzekering te kunnen maken heeft Avéro Achmea het intermediair de mogelijkheid geboden haar relaties een gratis taxatie aan te bieden als het gaat om bedrijfsinventaris en opstellen bij afsluiting van een nieuw contract ZZZP-online.

7.6.2 Avéro - Luisteren naar stakeholders

Avéro wil zich inleven in de behoeften en wensen van haar stakeholders. Om toegevoegde waarde te kunnen bieden aan de stakeholders 'eindconsumenten, distributiepartners en medewerkers' is kennis over behoeften en wensen van deze doelgroepen onontbeerlijk. Hiertoe is in 2007 geïnvesteerd in onderzoek. We geven daarvan twee voorbeelden.

Onderzoek onder medewerkers | Onder medewerkers is een onderzoek uitgevoerd naar de cultuur en identiteit zoals die beleefd wordt en zoals men deze zou willen beleven. Omdat het de medewerkers zijn die Avéro maken of kraken is deze kennis noodzakelijk om te bepalen wie we willen zijn en welke veranderingen daarvoor nodig zijn. De onderzoeksuitkomsten zijn gebruikt bij het bepalen van de positionering van het merk Avéro Achmea.

Brainstormen met gevolmachtigd intermediair | De verzekeringsmarkt is volop in beweging. De consument kan tegenwoordig heel gemakkelijk via diverse distributiekanaalen verzekeringen afsluiten, 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Wat betekent dit voor het intermediair en hoe spelen volmachtkantoren hierop in? Dat is een belangrijke onderzoeksvraag geweest in 2007. Avéro Achmea heeft in maart een aantal brainstormsessies georganiseerd met het gevolmachtigd intermediair om te achterhalen wat er leeft bij hen en hoe wij ze kunnen helpen en ondersteunen in deze veranderende markt.

7.6.3 Kennisoverdracht

De divisie Intermediaire Distributie richt zich op de verkoop van polissen via intermediairs. Daarom spant Avéro zich in voor een goede advisering door haar distributiepartners. Kennis over actuele ontwikkelingen is onontbeerlijk voor een goede advisering. Het Avéro Achmea Kenniscentrum informeert het intermediair over actuele juridische, fiscale en marktontwikkelingen. Daarnaast biedt het Kenniscentrum een gevarieerd aanbod workshops en opleidingen gericht op toepassing van deze ontwikkelingen in de praktijk van de financiële dienstverlener. De opleidingen bestrijken het hele vakgebied: van pensioenen, lijfrente, hypotheek en beleggen tot zorg en sociale zekerheid, risicomanagement en marketing.

7.6.4 Vanuit de hele wereld met de Vakantiedokter bellen

Reizigers met een zorgverzekering bij Avéro Achmea kunnen telefonisch een beroep doen op de Vakantiedokter. De Vakantiedokter is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar en kan vanuit de hele wereld gebeld worden met medische vragen. Bijvoorbeeld als wordt getwijfeld over een bezoek aan een buitenlandse arts of wanneer de patiënt zich afvraagt of hij de arts wel goed begrepen heeft. Maar ook wanneer de bijsluiter van een medicijn in een taal is afgedrukt die men niet beheerst. Het advies van de Vakantiedokter is gratis, de klant betaalt alleen de telefoonkosten.

7.7 Bankbedrijf: Staalbankiers en Achmea bank

Hoewel Achmea vooral bekend is van zijn verzekeringsactiviteiten, zijn er twee bedrijfsonderdelen die zich bezig houden met bankieren: Achmea Bank en Staalbankiers. Deze bedrijven vallen buiten de divisiestructuur van Achmea.

7.7.1 Staalbankiers

Staalbankiers is een gespecialiseerde private bank die is opgericht in 1916. De bank verleent diensten aan vermogende particulieren en aan instituten in de non-profit sector. Onze dienstverlening is gebaseerd op onze kernwaarden: inlevingsvermogen, vertrouwen en deskundigheid.

We willen graag de beste zijn. Het is onze ambitie om ons te ontwikkelen tot de beste private bank in Nederland. We zijn goed op weg, blijkt uit onderzoek van Incompany 100. Op de jaarlijkse ranglijst van het blad is Staalbankiers de snelste stijger. Het cijfer voor de betrouwbaarheid van onze contactpersonen springt eruit en kreeg een waarderingscijfer van 7,33. Incompany 100: ‘de dienstverlening vertoont op dit moment geen barstje’.

In 2007 heeft Staalbankiers een cliënt- en een medewerkerstevredenheid onderzoek gehouden. Het resultaat gewogen tevredenheid over de hele monitor lag meer dan vijf procentpunt boven het Achmea gemiddelde. Bij de tevredenheidsmonitor is gevraagd naar de tevredenheid van bijvoorbeeld vakinhoudelijkheid, werkwijze, algemene dienstverlening en andere relatiefactoren. Het medewerkersbelevingsonderzoek gehouden in september 2007 door R&M Matrix geeft op alle fronten een goed resultaat.

Een wezenlijk onderdeel van Staalbankiers is onze Institutendesk. Deze desk richt zich vooral op institutionele relaties (fondsenwervende- en beherende instellingen). Duurzaam beleggen staat hoog in het vaandel. In samenwerking met Dutch Sustainability Research, onderdeel van de Triodosbank, worden de beleggingsportefeuilles van de relaties gescreend op de door hun gestelde criteria. Gerenommeerde charitasfondsen, vakbondsorganisaties en lokale overheden hebben daarom hun middelen in beheer gegeven van Staalbankiers Vermogensbeheer. Hierdoor is het beheerde vermogen in 2007 ruim verdubbeld.

7.7.2 Achmea Bank

Tijdens het verslagjaar heeft Achmea Bank veel tijd en energie besteed aan het aanpassen van de werkwijze van de organisatie aan een aantal nieuwe of vernieuwde wetten en regels. De belangrijkste daarvan waren de volgende:

- De Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) is weliswaar al in 2006 ingevoerd, maar in 2007 heeft Achmea Bank met name ten aanzien van de zorgplichtaspecten haar systemen en processen verder ingericht, zodat ze aan de eisen uit deze wet voldoen. Een aantal medewerkers heeft hiervoor aanvullende diploma's behaald.
- Op 1 januari 2007 werd de Gedragscode van het Contactorgaan Hypothecair Financiers (CHF) van kracht. De CHF bevat een aantal gedragsregels bij het verstrekken van hypotheek, met name om te voorkomen dat mensen hypotheek krijgen, die te hoog zijn in verhouding met hun inkomen.
- Afgelopen jaar heeft Achmea Bank een serie voorbereidingen getroffen om aan de richtlijnen van Basel-II te voldoen. Basel-II beoogt de stabiliteit van het bankwezen te vergroten door een uitgebreidere analyse van de risico's te eisen.

Naast het invoeren van deze wetten en regels is NeMO een belangrijk project voor de Achmea Bank. Het NeMO-project behelst een totale vernieuwing van de mid-office systemen van de hypotheekbank. Doel is de afwikkeling van de operationele processen sneller en efficiënter te laten verlopen en geautomatiseerde controle-mogelijkheden in te regelen, wat past bij de strategie van operational excellence van de Achmea Bank. NeMO zal in de loop van 2008 worden geïmplementeerd.

Op het gebied van hypotheek heeft Achmea Bank een nieuw product geïntroduceerd: de modulaire hypotheek, die het de klant mogelijk maakt zelfstandig een hypotheek op maat samen te stellen. Deze aanpak is gericht op het vergroten van de flexibiliteit van de klant, waarbij de zorgplicht van de bank onverkort blijft gelden. De modulaire hypotheek is ontwikkeld in samenwerking met de Vereniging Eigen Huis.

Verder heeft de bank in 2007 een eigen MVO-beleidsplan opgesteld. Daarin zijn diverse deelprojecten benoemd. We verwachten dat een aantal projecten in 2008 kunnen worden opgepakt.

7.8 Beleggingsbedrijf

Op 1 januari 2006 is Achmea begonnen haar eigen vermogen in aandelen duurzaam te beleggen. Eigen vermogen wil zeggen, de premies die wij van klanten ontvangen voor onze verzekeringen en die we voor eigen risico beheren. Ons vermogen was eind 2007 circa 4 miljard euro. Over het vermogen dat we beheren namens klanten (voornamelijk pensioenfondsen) rapporteren we in 7.3.2. We hebben ervoor gekozen om duurzaam te beleggen volgens het principe van engagement. Dit wil zeggen dat we met de bedrijven waarvan we aandelen hebben, in gesprek gaan om ze te stimuleren om duurzamer te werken. De filosofie hiervan is dat we bij bedrijven waarmee we in gesprek gaan, kunnen aandringen op verbeteringen. Als wij er niet in investeren doen anderen het, die deze pressie wellicht niet uitoefenen.

Na een jaar werken met deze methode hebben we in het voorjaar van 2007 ons beleggingsbeleid geëvalueerd. In eerste instantie hadden we geen bedrijven of sectoren uitgesloten, zoals dat ook past bij engagement. Echter, de discussie die in Nederland was ontstaan over investeringen in bepaalde sectoren, met name in de wapenindustrie, raakte ook ons. Wij hebben daarop besloten bedrijven die clusterbommen en landmijnen produceren bij voorbaat uit te sluiten uit onze beleggingsportefeuille. Het ging daarbij bij ons overigens om vier bedrijven; minder dan een procent van de omvang van ons vermogen. Naar aanleiding van de evaluatie hebben we een verdere aanscherping van ons engagementbeleid doorgevoerd door ondernemingen waarbij de engagement na verloop van drie jaren niet succesvol is alsnog uit te sluiten. We werkten hieraan in goed overleg met de beide partijen die ons engagementbeleid voor ons uitvoeren: Robeco en F&C. Zij voeren ook de controles op onwenselijke praktijken uit bij de bedrijven waarin wij beleggen. We gaan verder in op dit issue op pagina 78.

7.9 Ethiek Commissie Achmea

In 2007 is de Ethiek Commissie Achmea (ECA) opgericht. De ethiekcommissie van Achmea ondersteunt en faciliteert het ethisch bewustzijn binnen de bedrijfsgemeenschap. Zij doet dit onder andere door:

- het op verzoek toetsen en beoordelen van ethische dilemma's die zich in de praktijk voordoen bij onder andere de toepassing van gedragscodes e.d. (vooral de Gedragscode Verzekeraars) en bij het invulling geven aan de Wet op het financieel toezicht (Wft);
- het ontwikkelen van een richtinggevende "jurisprudentie" met betrekking tot onze ethische normen en waarden;
- het nader invullen van het MVO-gedachtengoed, ook als ethische dilemma's hierbij niet centraal staan;
- het stimuleren van het ethische debat.

De commissie heeft zich in 2007 intensief bezig gehouden met de strategie voor duurzaam beleggen. Verder is uitvoerig aandacht besteed aan de kernwaarden van Achmea.

7.10 Leasebedrijf WagenPlan

WagenPlan, een joint venture van Athlon Car Lease en Centraal Beheer Achmea, is vanaf 1 augustus 2007 de eerste CO₂-neutrale leaseorganisatie van Nederland. De leaseorganisatie van Centraal Beheer Achmea met een wagenpark bij veelal grote klanten draagt de kosten voor het 'emissie neutraal rijden' volledig zelf. WagenPlan berekent van al haar auto's de CO₂ uitstoot op basis van de hoeveelheidgetanktelitersensoortbrandstof. De totale CO₂ uitstoot zal daarna worden gecompenseerd. Hiervoor investeert de leaseorganisatie in duurzame energie en energie besparingsprojecten. Dit gaat aan de hand van zogenaamde CO₂-credits. Elke credit staat voor het voorkomen van een bepaald hoeveelheid uitstoot in de toekomst. Naar verwachting betekent dit voor WagenPlan een investering van 5-10 procent van haar bruto jaarwinst.

Naast neutraliseren van de CO₂-uitstoot houdt WagenPlan zich ook actief bezig met andere oplossingen die het klimaat dienen en de CO₂-uitstoot verminderen. Zo stimuleert de leaseorganisatie waar mogelijk het rijden in zuinige auto's, al dan niet op alternatieve brandstof. Ook biedt het leaserijders aan om zonder extra kosten alsnog een roetfilter te plaatsen. Tot slot zet WagenPlan zich in openbaar vervoer te stimuleren en leaserijders uit te dagen te besparen op het brandstofverbruik.

KPMG Sustainability beoordeelt het compensatieproces van WagenPlan. KPMG Sustainability controleert de juistheid en volledigheid van de CO₂ emissies. Elk jaar wordt hiervoor een ‘Assurance Rapport’ opgesteld, de eerste audit zal plaatsvinden in het najaar van 2008.

De eerste resultaten van deze aanpak zijn inmiddels gerealiseerd. Zo heeft een groot waterschap besloten op basis van de groene aanpak haar park bij WagenPlan onder te brengen, blijkt uit onderzoek dat de keuze door klanten zeer hoog wordt gewaardeerd en zal WagenPlan, als uitvloeisel van de gemaakte keuzes, in 2008 een contract met de NS tekenen voor de distributie van de NS business card. Voor WagenPlan past dit laatste ook in haar streven om zich op termijn om te vormen van autoleasemaatschappij naar brede mobiliteitsaanbieder.



Frans Oudt

Wagenplan

'Onze medewerkers zijn formeel in dienst van Athlon, toch voelen zij zich echte Wagenplanners. Wij werken als een kleine onderneming met veel aandacht voor de klant. Wij kunnen dingen doen die voor grotere bedrijven lastiger zijn. Zo hebben wij ons gehele wagenpark CO₂ neutraal gemaakt, omdat wij zélf geloven dat dit de juiste weg is voor de toekomst. De klant ondervindt hier voordeel van, maar hoeft er niet voor te betalen. Ons motto bij wagenplan is: Groen moet je gewoon doen!'

Frans Oudt is Operational Manager bij Wagenplan

8. community investment

Community Investment, wordt op drie manieren ingevuld. Drie manieren waarop wij de expertise die wij hebben vanuit onze kernactiviteiten, breder in kunnen zetten.

- Ten eerste heeft Achmea een aantal fondsen in het leven geroepen om groepen in de samenleving te ondersteunen.
- Een tweede spoor wordt gevormd door de activiteiten in het kader van microverzekeringen. Achmea heeft het plan om deze vorm van community investment in de toekomst verder te versterken.
- Ten derde zijn er de vele initiatieven vanuit onze divisies.

8.1 Fondsen

De Eureko Achmea Foundation | In 2006 is de Eureko Achmea Foundation (EAF) opgericht. Per 1 januari 2007 is deze operationeel geworden. Op dat moment was er al een aantal projectaanvragen toegekend. Er zijn ondertussen ruim honderd projectaanvragen geweest waarvan er 44 zijn toegekend. Nog 31 projectaanvragen liggen ter beoordeling. De Foundation heeft een goed eerste jaar achter de rug. Er is een stijgende lijn van aanvragen en vrijwel al het beschikbare geld is toegekend aan projecten. In 2006 is er €2,7 miljoen toegekend aan projecten, en in 2007 €3,7 miljoen. Tot nu toe is €2,8 miljoen daadwerkelijk besteed¹. De Foundation steunt zowel projecten in Nederland als in het buitenland. Via de projecten wil de EAF de sociaal-economische leefomgeving van groepen hulpbehoevenden duurzaam verbeteren.

De partijen die in 2007 de grootste bijdragen ontvingen zijn verschillende projecten van HealthNet TPO in Afrika en Azië, de Malawi Millennium Promise voor community projecten met een multifocale aanpak, het Africa Health Insurance Fund voor de opzet van verzekeringen voor de armsten en Slowakije Healthy Communities voor betere gezondheidszorg voor zigeunergemeenschappen.

We hebben in 2007 beleid opgesteld voor de monitoring en controle van de geldbesteding. We controleren met accountantsverklaringen en tussenrapportages, afhankelijk van de behoefte aan monitoring.

Interpolis Fonds | Stichting Interpolis Fonds, het solidariteitsfonds van Interpolis, steunt goede doelen op humanitair, charitatief en ecologisch terrein. Het Interpolis Fonds kon ook in 2007 rekenen op een maandelijks vrijwillige bijdrage van ca. 2100 medewerkers; ongeveer gelijk aan de bijdrage in 2006. Het bijbehorende bedrag wordt verdubbeld door Interpolis, zodat het fonds in 2007 inclusief rentebaten evenals vorig jaar circa €70.000 kon besteden. Hiervan is circa de helft beschikbaar voor individuele steunaanvragen, waarover het onafhankelijke stichtingsbestuur beslist. De bestemming van de andere helft wordt bepaald door de Beste Doelen verkiezing waarbij alle contribuanten stemrecht hebben. In 2007 heeft door omstandigheden geen verkiezing kunnen plaatsvinden. Deze verkiezing is doorgeschoven naar 2008. In 2007 heeft door omstandigheden geen verkiezing kunnen plaatsvinden. Deze verkiezing is doorgeschoven naar 2008.

Bijdrage EAF aan zorgverzekeringen in Nigeria

Onlangs is een baanbrekende ziektekostenverzekering geïntroduceerd in Nigeria, met steun van de Nederlandse overheid en een aantal Nederlandse verzekeraars. Dit fonds stelt Nigerianen met een laag inkomen via een premiesubsidie in staat om zich te verzekeren voor de basisgezondheidszorg. Die bevat ook behandelingen tegen hiv, tuberculose en malaria. Sinds eind januari voorziet het fonds 17.500 Nigerianen van een zorgverzekering. Dit aantal zal worden uitgebreid tot 115.000 mensen. In aanvulling op het al bestaande overheidsfonds hebben Achmea, SNS Reaal en Aegon een privaat fonds opgericht dat investeert in lokale verzekeraars en zorgverleners. Tot eind 2007 heeft Achmea 500.000 euro bijgedragen aan het fonds².

8.2 Ontzorgen wereldwijd: Achmea in microverzekeringen

Microverzekeringen zijn verzekeringen voor de armste mensen in ontwikkelingslanden. Microverzekeringen maken het voor deze mensen mogelijk om hun economische kansen te vergroten en hun kwetsbaarheid te verminderen. Sinds 2004 werken medewerkers van Achmea als vrijwilliger via Micro Insurance Association Netherlands (MIAN) aan microverzekeringen. Medewerkers van Achmea hebben hierdoor onderscheidende ervaring en expertise opgebouwd met microverzekeringen. In 2007 is weer een serie nieuwe projecten opgestart in samenwerking met INAFI, het wereldwijde netwerk voor microfinanciering. Via dit netwerk worden projecten gestart met lokale NGO's in elf landen in Zuid-Amerika, Afrika en Azië.

In 2007 is naast de activiteiten met MIAN een aantal initiatieven gegroeid binnen Achmea, waardoor nu een heel scala aan microverzekeringsactiviteiten is ontstaan. Ging het bij MIAN om levensverzekeringen, nu worden stappen gezet richting verzekeringen voor schade, gezondheid, pensioen en wellicht ook sociale zekerheid. Voor Achmea zelf is het werk aan microverzekeringen interessant vanuit

¹In de gedrukte samenvatting van dit verslag zijn hiervoor abusievelijk de verkeerde cijfers opgenomen. | ²Ten onrechte is in de gedrukte samenvatting van het verslag gesuggereerd dat ook voor 2008 een toezegging is gedaan.

het oogpunt van ontwikkeling van medewerkers en management development. Ook doen wij hiermee kennis op over innovatieve markten en producten. Achmea wil zich sterker verbinden met microverzekeringen en heeft het plan om de divisies hiervoor 2008 te gaan faciliteren.

Return to Sender | Op 16 oktober 2007 werd de Stichting Return to Sender gelanceerd, met Katja Schuurman als boegbeeld. De stichting gaat in de armste regio's in de wereld op zoek naar bijzondere producten om ze te verkopen in Nederland. De gemaakte winst vloeit terug naar de oorspronkelijke producenten en naar educatieve projecten in de regio's waar de producten gemaakt worden. Achmea is één van de partners van de stichting en kijkt hoe met microverzekeringen de kwetsbaarheid van de producenten kan worden verminderd. Concreet wordt onderzocht hoe de werknemers bij deze producenten zich tegen risico's kunnen verzekeren om hun bestaanszekerheid te continueren bij langdurige ziekte of overlijden. De producten van Return to Sender lagen vanaf 29 oktober 2007 bij de Hema in de schappen. Ze komen onder meer uit Brazilië, India, Cambodja en Senegal. Omroep Llink maakte er een serie televisieprogramma's bij.

8.2.1 Micropensioenen en social pensions

In samenspraak met WorldGranny en Help Age International heeft de divisie pensioenen in 2007 een plan opgesteld om bij te dragen aan de ontwikkeling van pensioenvoorzieningen in ontwikkelingslanden. Met de implementatie van het plan is in het verslagjaar een start gemaakt:

- de divisie neemt deel aan het 'social pensions network' en heeft de conferentie van WorldGranny over dit thema gesponsord (financieel en menskracht).
- de divisie maakt de thematiek van social pensions bespreekbaar in de besturen van de pensioenfondsen om hen zo bij deze problematiek te betrekken. Dit heeft o.a. geleid tot de ondersteuning door het pensioenfonds PME van een project in Afrika. Andere pensioenfondsen hebben de thematiek geagendeerd.
- er is een expertgroep gevormd binnen de divisie, die op afroep beschikbaar is om (micro)pensioenprojecten in ontwikkelingslanden te ondersteunen.
- de divisie faciliteert het programma 'Sponsor a Granny, support the community' van WorldGranny. WorldGranny is een Nederlandse non-profit organisatie die zich inzet voor het welzijn van ouderen, hun (klein)kinderen en hun gemeenschappen in ontwikkelingslanden. Het bedrag dat individuele medewerkers hiervoor opbrengen wordt door de divisie verdubbeld.

8.3 Initiatieven in onze divisies

Op groepsniveau richt Achmea zich op het stimuleren van fondsen en microverzekeringen, maar een heel groot deel van de community investment activiteiten zijn initiatieven van medewerkers in onze divisies. We noemen in dit hoofdstuk een beperkte selectie van de vele samenwerkingsverbanden, sponsoracties en donaties van 2007. We houden hiervan geen centrale administratie bij.

8.3.1 Divisie Zorg

HealthNet-TPO | Achmea heeft sinds 2004 een samenwerkingsverband met de Nederlandse hulporganisatie HealthNet TPO, die werkt aan de wederopbouw van gezondheidszorg in fragiele staten. Achmea en HealthNet TPO hebben een gemeenschappelijke visie op gezondheidszorg waarbij de bevordering van de zelfredzaamheid van zorgvragers centraal staat.

In de samenwerking met HealthNet TPO staat de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van health finance modellen in crisisgebieden centraal. Projecten worden gefinancierd door de Eureko Achmea Foundation. Vanuit Achmea Zorg wordt inhoudelijke ondersteuning gegeven o.a. door de inzet van deskundigen op het terrein van gezondheidszorg en op de financiering van gezondheidszorg.

De health finance projecten worden uitgevoerd in Burundi, Congo, Zuid-Sudan, Cambodja en Afghanistan. Deze projecten leveren een bijdrage aan het verbeteren van de duurzaamheid, kwaliteit en toegankelijkheid van gezondheidszorg. Samen met de Rabobank Foundation hebben HealthNet TPO en Achmea in 2007 een assessment uitgevoerd voor de introductie van een coöperatieve zorgverzekering in Cambodja. In 2008 moet dit worden opgevolgd met een pilotproject in de provincie Pearang.

Hulpmiddelentransport naar Roemenie | Achmea biedt rolstoelen, rollators, handloepen en overige hulpmiddelen die in Nederland zijn afgeschreven, aan hulpbehoevenden in Roemenië aan. Achmea heeft Connexion bereid gevonden het transport te verzorgen. World Vision Romania, zorgt ervoor dat de ruim 200 rolstoelen en andere hulpmiddelen uit Nederland bij Roemeense hulpbehoevenden worden afgeleverd. Achmea wil meer leveranciers in Nederland interesseren voor de hulpmiddelentransportlijn, zodat vaker hulpmiddelen naar Roemenië kunnen worden getransporteerd.

Stichting Achmea Gezondheidszorg steunt project ‘Totale Communicatie’ | Stichting Achmea Gezondheidszorg financiert het project ‘Totale communicatie’, een initiatief van Stichting Vrienden van Vanboeijen. In dit project krijgen mensen training om beter te kunnen communiceren met mensen met een zeer ernstige meervoudige handicap.

Hospitolk | Mensen die beperkt Nederlands spreken, kunnen ook beperkt communiceren met artsen. Dit leidt volgens onderzoeken vaak tot slechtere zorg. Op initiatief van twee arts assistenten van het Erasmus MC is er een ‘hospitolk’ samengesteld: een medische gids in zakgids met 407 vragen in dertien talen, anatomische afbeeldingen en een kleur- en pijnschaal. Dankzij de hospitolk kunnen allochtone patiënten beter met hun arts communiceren. De stichting Theia van Zilveren Kruis heeft de uitgaven van de eerste uitgaven van de Hospitolk financieel mogelijk gemaakt.

GGZ-Nanny | Als een kind in een GGZ wordt behandeld voor een psychiatrische stoornis, heeft het gezin vaak begeleiding nodig. GGZ Nanny adviseert, informeert en traint de ouders bij het begeleiden en opvoeden van het kind. Hierdoor kan het kind beter worden geholpen en raken de ouders minder snel overbelast. Achmea verleent subsidie voor de GGZ-Nanny.

8.3.2 Divisie Bancaire Distributie

Sponsoring RTL 5 programma Inbrekers | Interpolis sponsort het programma ‘Inbrekers’ dat startte op zondag 25 november 2007 bij RTL 5. Het programma volgt een regionaal politieteam dat op onderzoek gaat bij melding van inbraak en voorziet de kijker van waardevolle preventietips over onder andere beveiliging, slachtofferhulp en vakantietijd.

Heel Interpolis helpt | Na marketingacties of bijeenkomsten blijven er vaak geschenken over. Vaak gaat het om bruikbare artikelen die opgeslagen worden, om er vervolgens niets meer mee te doen. De afdeling Marktbewerking van Interpolis verkocht deze overgebleven artikelen aan medewerkers en kon ruim €13.000 schenken aan een goed doel in het programma ‘Heel Holland Helpt’ van Wendy van Dijk.

8.3.3 Group Facility Services

Stichting AAP | Inzameling lege toner cartridges ten behoeve van Stichting AAP, een Europees opvangcentrum voor apen en andere kleine uitheemse zoogdieren. Stichting AAP ontvangt hiervoor een vergoeding. In 2007 heeft Achmea 5.402 toner cartridges ingezameld. In 2006 waren dat er 4.337.

Ondersteuning Stichting VanHarte | Group Facility Services is in 2006 een samenwerkingsverband aangegaan met de Stichting Van Harte. Deze stichting zet zich in voor mensen die niet of nauwelijks deelnemen aan het sociaalmaatschappelijke leven en vereenzamen. In 2007 heeft GFS meegedacht over de verdere toekomst en organisatie van VanHarte. Naast de samenwerking met het VanHarte Resto in Leeuwarden, wordt nu nauwer samengewerkt met Amsterdam. Door deze intensievere samenwerking zijn er steeds meer GFS collega’s betrokken bij VanHarte. De VanHarte kerstdiners in de bedrijfsrestaurants in Amsterdam, Rotterdam en Leeuwarden waren wederom fantastisch. Eind 2007 is er ook een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten met VanHarte. De drie pijlers van deze overeenkomst, managementondersteuning, een financiële bijdrage en lokale GFS betrokkenheid worden hierin voor de komende jaren bekrachtigd.

9. medewerkers

Achmea hanteert het 4 stakeholdersmodel. De medewerkers zijn een belangrijke stakeholder: zij maken onze organisatie en bepalen ons succes. De medewerker is de stakeholder die de verwachtingen van de andere stakeholders kan waarmaken.

Achmea wil een goede invulling geven aan de rol van werknemer als stakeholder. En heeft de ambitie om een innovatieve werkgever te zijn. We willen toonaangevend zijn in de arbeidsmarkt en tot de beste en meest aantrekkelijke werkgevers behoren. We willen voorop lopen op het gebied van eigentijds, innovatief en onderscheidend werkgeverschap. Onze kernwaarden, inleven, vernieuwen en waarmaken bepalen hoe we hier invulling aan geven.

In het fusiejaar 2006 werd de organisatorische basis gelegd voor het nieuwe Achmea. Het jaar 2007 stond voor een belangrijk deel in het teken van harmoniseren en integreren. Human Resources stak veel tijd en energie in het programma 1werkgever: komen tot één werkgeverschap voor alle medewerkers van Achmea oud en Interpolis. Tijdens deze ‘verbouwing’ gingen alle reguliere HR werkzaamheden gewoon door.

9.1 Iwerkgever

Het programma Iwerkgever ging in december 2006 van start. Doel van Iwerkgever was te komen tot:

- Eén cao en één set personeelsregelingen, waaronder één functie- en loongebouw
- Eén pensioenregeling
- Eén set HR-beleidsinstrumenten
- Eén geïntegreerde HR-administratie op basis van uniforme processen

Bij het harmonisatietraject waren drie partijen nauw betrokken: Achmea, de vakorganisaties (CNV Dienstenbond, FNV Bondgenoten, De Unie, LAD en BBV) en de medezeggenschap. Voorafgaand aan het programma Iwerkgever sloten de drie partijen een convenant af, waarin onder meer afspraken werden gemaakt over de verantwoordelijkheden van elke partij. Ook werd vastgelegd welke zaken in de nieuwe cao en welke in de personeelsregelingen opgenomen dienden te worden.

9.2 Innovatiekalender: naar toonaangevend werkgeverschap

In het programma Iwerkgever draaide het niet alleen om harmoniseren en integreren, maar ook om innoveren. Achmea heeft namelijk duidelijke ambities: het wil tot de beste werkgevers van het land behoren. Achmea wil een werkgever zijn:

- Die haar medewerkers een modern arbeidsvoorwaardenpakket met veel keuzemogelijkheden aanbiedt.
- Die persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleert en mogelijk maakt.
- Die inspelt op maatschappelijke trends en ontwikkelingen.
- Waar medewerkers met plezier voor werken.
- Die afgestudeerden hóóg op hun lijstje met favoriete bedrijven zetten.

Om die ambitie te kunnen waarmaken is een aantal strategische speerpunten benoemd. Deze zijn in 2007 vastgelegd in een Innovatiekalender, die opgenomen is in de nieuwe cao. Aan een aantal innovatieve concepten wordt al hard gesleuteld. Deze worden de komende jaren verder uitgewerkt. Waar gaat het onder meer om?

Levensfasebewust Diversiteitsbeleid (2008-2010) | Bij levensfasebewust diversiteitsbeleid gaat het in de kern om het aantrekken, benutten, belonen en ontwikkelen van individuele medewerkers, ongeacht hun etnische afkomst, sekse, leeftijd, mate van arbeidsgeschiktheid, contractuele arbeidsduur, kennis en ervaring en de manier waarop men in het leven staat. Achmea wil die arbeidscondities bieden die een optimale aansluiting mogelijk maken tussen de behoefte van de organisatie enerzijds en de individuele werk- en leefsituatie van medewerkers anderzijds.

Tweede pijler in dit beleid is diversiteit. Achmea wil inspelen op ontwikkelingen in de samenleving. Denk aan de vergrijzing, aan een andere verhouding op de arbeidsmarkt tussen mannen en vrouwen, aan toenemende culturele diversiteit, aan gelijke kansen voor mensen met een beperking. De Achmea organisatie zou een goede afspiegeling moeten vormen van de samenleving. Bij de werving van nieuwe medewerkers willen we hier nadrukkelijk rekening mee houden.

Voor meer informatie over dit beleid: zie pagina 81.

Achmea Werkconcept (2007-2009) | Bij het Achmea Werkconcept draait het om de ontwikkeling van een nieuwe werkcultuur. Het betreft een manier van werken in de meest brede zin van het woord: het gaat om de fysieke, mentale en virtuele omgeving. Er wordt onder meer gekeken naar vernieuwingen op het gebied van werkplekinrichting en informatietechnologie.

Achmea Vitaal (2008-2010) | In het kader van de inzetbaarheid en vitaliteit van het personeel gaat Achmea onderzoek doen naar de mogelijkheden rond een persoonlijk ontwikkelingsbudget voor de medewerker. Doelstelling is de medewerkers een breed palet aan middelen ter beschikking te stellen om zelf sturing te kunnen geven aan hun inzetbaarheid en vitaliteit. Denk aan middelen als opleidingen, de ontwikkeling van vaardigheden, voedingsadviezen, een vitaliteitscheck, de ontwikkeling van een duurzame work/life balance, etc. Ook het verbeteren van de werktevredenheid en de betrokkenheid bij het bedrijf zijn aandachtspunten bij dit concept.

Resultaatgericht werken en belonen (2008-2009) | Een studietoelichting gaat in 2008 de wenselijkheid en noodzaak van resultaatafhankelijk belonen binnen Achmea nader onderzoeken.



Stefan Bouw

Duurzame koffie

'Met deze projectgroep hebben we Good Origin koffie geïntroduceerd. Koffie is enorm belangrijk en er heerst toch een sfeer van: Kom niet aan mijn koffie!' In stilte hebben we de reguliere koffie in een aantal machines vervangen door Good Origin. Er bleek geen verschil te merken. Daarna hebben we de directie overtuigd om, ondanks de iets hogere prijs, toch voor deze koffie te kiezen. Het allerleukste van dit project is dat je met een kleine verandering een groot verschil maakt voor het leven van koffieboeren in ontwikkelingslanden.'

Als MVO consul zat Stefan in de projectgroep voor biologische en duurzame catering.

9.3 lcao

In 2007 werd met de vakorganisaties onderhandeld over een nieuwe cao voor het nieuwe Achmea (Achmea oud + Interpolis). Enkele van de uitgangspunten waren:

- Er komt een nieuwe cao (dus geen migratie naar de bestaande Achmea cao).
- Het nieuwe arbeidsvoorwaardenbeleid:
- Moet vernieuwend en creatief zijn.
- Draagt bij aan het toonaangevend werkgeverschap van Achmea.
- Geeft inhoud aan de begrippen 'goed werkgeverschap' en 'maatschappelijk verantwoord ondernemen'.
- Maakt de coöperatieve achtergrond van Achmea zichtbaar via een aantal solidaire aspecten.
- Het nieuwe arbeidsvoorwaardenpakket is geen standaardpakket maar is flexibel. Dit komt tot uitdrukking in individuele keuzemogelijkheden.
- Bestaande overgangsregelingen worden gerespecteerd.
- De waarde van het nieuwe arbeidsvoorwaardenpakket zal voor de zittende medewerker gelijkwaardig zijn aan het 'oude' pakket.

Op 7 december 2007 keurden de vakorganisaties het cao principeakkoord goed. De nieuwe Achmea cao loopt van 1 januari 2008 tot 1 juni 2009.

9.4 lbeleid

Naast een nieuwe cao werd in 2007 ook overeenstemming bereikt over de harmonisatie van de meeste personeelsregelingen. De regelingen werden op 1 januari 2008 van kracht. Het betrof onder meer de volgende regelingen:

- Autoleaseregeling (alleen keuze mogelijk voor auto's met energielabel A,B of C)
- Functiewaardering
- Verhuiskostenvergoeding
- Vergoeding zakelijke reiskosten
- Fiscale fietsregeling
- Jubileumregeling
- Vaste kostenvergoeding
- Regeling langdurige vervanging/waarneming
- Regeling onbetaald verlof
- Reglement levensloopregeling

9.5 Pensioen

In 2007 is een nieuwe pensioenregeling voor alle Achmea medewerkers (Achmea oud en Interpolis) tot stand gekomen. Voor de Interpolis medewerkers betekent de nieuwe regeling een verbetering ten opzichte van de oude situatie. Zij bouwen nu bijvoorbeeld pensioen op over meer salariscomponenten (o.a. overwerkvergoeding, standbytoeslag, toeslagen voor het werken op afwijkende arbeidstijden). De belangrijkste kenmerken van de nieuwe pensioenregeling zijn:

- Middelloonregeling.
- Opbouw: 2% van de pensioengrondslag per deelnemersjaar.
- Pensioenleeftijd: 65 jaar.
- Grote mate van flexibiliteit.
- Opgebouwde aanspraken worden ieder jaar geïndexeerd met de loonindex Achmea cao.
- Een partnerpensioen maakt deel uit van de regeling.
- Voor kinderen tot 18 jaar is er een wezenpensioen meeverzekerd.

Pensioen en levensloop | Medewerkers kunnen maximaal drie jaar voor hun pensioendatum met onbetaald verlof gaan. Daarvoor kunnen ze de levenslooptregeling inzetten. Er vindt dan nog gedurende maximaal zes maanden pensioenopbouw plaats. Achmea biedt haar medewerkers een levenslooptbijdrage van 1,25% van het pensioengevend salaris. Deze bijdrage wordt maandelijks uitgekeerd bij het salaris. Zelf kunnen medewerkers bijsparen tot maximaal 12% van hun brutojaarsalaris.

Deze regel geldt voor medewerkers die binnen de nieuwe Achmea cao vallen, geboren zijn na 1949 en op 31 december 2007 niet in dienst waren van Interpolis.

9.6 Nieuw beoordelings- en ontwikkelingsinstrument

In 2007 is Achmea Compas ontwikkeld, het nieuwe beoordelings- en ontwikkelingsinstrument van Achmea. Achmea Compas helpt leidinggevenden 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, die worden vastgelegd in een Werkplan. Daarnaast werkt de medewerker aan zijn persoonlijke groei en ambitie. Dat kan zowel binnen als buiten de functie bij Achmea zijn. Afspraken die met de leidinggevende op dit vlak worden ge-

maakt, worden vastgelegd in een Groeiplan. De medewerker wordt niet beoordeeld op de afspraken uit het Groeiplan. Achmea Compas is vanaf 1 januari 2008 van toepassing. Elke divisie maakt afspraken over het eigen moment en de manier van introduceren.

9.7 Gezondheidsmanagement nieuwe stijl

Achmea gaat per januari 2008 nieuwe wegen inslaan met haar gezondheidsmanagement. De nieuwe benadering gaat uit van 'handelen en denken vanuit mogelijkheden'. Centraal staat wat een medewerker wél kan. Daarnaast krijgt het voorkomen van ziekte en verzuim nog meer aandacht. Het nieuwe gezondheidsmanagement rust op twee pijlers: 'Gezond werken en leven' en 'Werken naar vermogen'.

Gezond werken en leven | Hoe kun je als medewerker gezond en met plezier blijven werken tot je 65e? Hoe houden we als werkgever rekening met de levensfase waarin de medewerker zich bevindt? Die vragen staan centraal bij deze eerste pijler. Leidinggevenden krijgen trainingen aangeboden, zodat zij goed uit de voeten kunnen met het gezondheidsmanagement. Daarnaast worden allerlei preventieve acties georganiseerd: o.a. vitaliteitschecks, gezondheidsmarkten, de inzet van diëtisten, etc. Verder is er toenemende aandacht voor fitheidsprogramma's en bedrijfsfysiotherapie.

Werken naar vermogen | Bij Achmea is de inzetbaarheid voor een belangrijk deel de gezamenlijke verantwoordelijkheid van medewerker en leidinggevende. Uitgangspunt is dat medewerker en leidinggevende samen proberen te voorkomen dat de medewerker ziek wordt. En is een medewerker ziek, dan wordt gekeken naar zijn mogelijkheden in plaats van zijn beperkingen. Ziekteverlof wordt pas toegekend nadat de medewerker open met de leidinggevende heeft besproken wat de mogelijkheden zijn. Samen wordt gezocht naar een eventuele oplossing binnen het werk.

Aanvulling salaris bij actief reïntegratiegedrag | Als een medewerker door ziekte niet kan werken, is Achmea verplicht twee jaar minimaal 70% van het laatstverdiende salaris te betalen. Achmea betaalt echter een hoger percentage: bij betaald ziekteverlof worden de eerste vier maanden 100% doorbetaald, de volgende acht ziekte maanden 85% en in het tweede ziektejaar 80% van het laatstverdiende salaris. Dat kan 100% worden als de medewerker aantoonbaar actief meewerkt aan zijn of haar reïntegratie. Vanaf de start van het betaald ziekteverlof

Uitvoering technische infrastructuur belegd bij strategische partners

2007 was voor Group IT Services (GITS) een roerig jaar door het uitbesteden van de technische infrastructuur. Een jaar waarin circa 120 medewerkers als gevolg van outsourcing van werkgever zijn veranderd.

Achmea heeft voor de uitbesteding van de technische infrastructuur contracten gesloten met ATOS, KPN en GPR. Met de uitbesteding van het werk en de diensten is ook een deel van de GITS medewerkers overgegaan naar de partnerorganisaties. Dat zorgde voor een dilemma, want de overgang biedt medewerkers in de toekomst meer professionele groeimogelijkheden, maar gaat ook gepaard met de nodige weerstand en emoties.

Waarom deze oplossing? | Sourcing is voor GITS een strategisch instrument om de beste IT-dienstverlener te worden. Het geeft GITS de mogelijkheid om technologische kennis van marktpartijen aan te wenden en onze eigen competenties te concentreren op die taken waar we de meeste toegevoegde waarde hebben: namelijk het toepassen en managen van IT. Zo kunnen we de wendbaarheid en flexibiliteit van de IT waarborgen. En zijn wij optimaal in staat snel aan de veranderende klantvraag te voldoen. Door bepaalde taken uit te besteden kunnen we bovendien voor Achmea marktconforme kosten per eenheid IT realiseren en kunnen wij ons concentreren op die zaken die direct concurrentiekracht toevoegen aan Achmea.

Voor IT-infrastructuur geldt dat met de outsourcing de infrastructuurkosten lager en variabelere worden, net als de inzet van infrastructuur. Zo kan applicatiesanering worden ondersteund en gefaciliteerd. Ook kunnen de strategische partners Achmea de nieuwste technologie bieden tegen een lagere prijs.

Terugblik | Na bekendmaking van de plannen in maart 2007 heeft GITS samen met de beoogde partners, de OR en de vakorganisaties getracht de medewerkers zo goed mogelijk te begeleiden in het veranderingsproces. Om medewerkers de mogelijkheid te bieden hun carrière binnen Achmea voort te kunnen zetten, zijn alle IT functies waarop externe medewerkers werkzaam waren, vacant gesteld. Zo'n 60 medewerkers hebben door deze maatregel een andere baan binnen Achmea gevonden.

Per 1 januari 2008 zijn de overige medewerkers overgegaan naar de nieuwe werkgever. Voor de meeste medewerkers geldt dat ze nu nog hetzelfde werk doen op dezelfde plek. Na juli 2008 gaat het werk waarschijnlijk anders ingericht worden.

Er was bij de betrokken medewerkers weerstand tegen de veranderingen. Zo leert de ervaring uit 2004 – outsourcing van de mainframe omgeving van Achmea – dat een dergelijke verandering voor medewerkers na verloop van tijd positieve kanten biedt. De bevindingen van de medewerkers zijn destijds onderzocht. Daaruit bleek dat na verloop van tijd de medewerkers de meerwaarde van de verandering gingen ervaren. Ook nu volgen we de bevindingen van de medewerkers en is hierover intensief contact met de partnerorganisaties. Als organisatie zijn we ons ervan bewust dat outsourcing frustraties met zich meebrengt, maar we hopen dat de balans voor de betrokken medewerkers positief wordt.

kijken de leidinggevende en eventueel de HR adviseur naar het ‘reïntegratiegedrag’ van de medewerker. Ze gebruiken objectief meetbare criteria uit de richtlijn ‘Actief meewerken aan reïntegratie’. De leidinggevende kan vanaf de vierde maand tot 104 weken besluiten het salaris van de zieke medewerker aan te vullen tot 100%. Die aanvulling wordt gegeven als de leidinggevende constateert dat de medewerker actief bijdraagt aan zijn of haar reïntegratie.

9.8 Convenant outsourcing

Achmea wil op weloverwogen en verantwoorde wijze omgaan met het vraagstuk ‘outsourcing’ (de overdracht van één of meer bedrijfsactiviteiten, inclusief de betrokken medewerkers en activa, aan een derde partij). Daarom zijn hiervoor in 2007 spelregels en uitgangspunten opgesteld en vastgelegd in het Convenant Outsourcing Achmea. Dit Convenant is gesloten tussen Achmea en de Centrale Ondernemingsraad. Achmea zal bij de uitbesteding van werkzaamheden de samenwerking opzoeken met marktleders die een duidelijke (toekomst) visie hebben op de ontwikkelingen in de markt en die een gelijksoortige cao als die van Achmea hebben. Zij moeten de medewerkers een stabiele omgeving bieden inzake toekomstige arbeidsmarktontwikkelingen en loopbaanplanning.

Bij elke voorgenomen outsourcing zal met de vakorganisaties worden afgestemd welke aanvullende afspraken er kunnen worden gemaakt over het toepassen van elementen uit het Sociaal Plan. Mocht door onvoorziene omstandigheden het contract met de externe partij binnen een jaar worden verbroken, dan erkent Achmea haar morele inspanningsverplichting om te bewerkstelligen dat voor de dan ex Achmea medewerkers een zo goed mogelijke oplossing wordt gerealiseerd.

De medezeggenschap wordt in een vroeg stadium betrokken bij de uitbesteding. Het uitgewerkte voorstel wordt, voordat de contracten worden getekend, ter advisering voorgelegd aan de betrokken OR.

9.9 MedewerkerBetrokkenheidsOnderzoek

Achmea wil weten wat er leeft onder haar medewerkers. Daarom wordt elk jaar een Medewerker-BetrokkenheidsOnderzoek (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.

Speerpunten 2007:	MBO 2007	Stijging daling t.o.v. 2006
Kwaliteit directe leiding	68%	+2%
Opleiding en ontwikkeling	58%	+4%
Vertrouwen	55%	+4%
Bekendheid doelen	40%	- 1%

Evaluatie speerpunten 2006 | Naar aanleiding van de resultaten MBO 2006 werden door de EB 4 speerpunten benoemd. Hieronder die speerpunten, de score hiervan in 2007 en het verschil tussen die 2 jaren:

Mede naar aanleiding van de resultaten van 2006 is een grootschalig programma opgezet voor alle leidinggevende van Achmea. Zie hierover verder bij 10.

Opvallend bij het MBO van 2007 was dat de respons flink steeg: van 61% in 2006 naar 70% in 2007. In totaal deden 11.288 van de 16.074 uitgenodigde medewerkers mee aan het onderzoek. Er werd ‘overall’ iets beter gescoord dan in 2006: het aantal vragen waarop de score steeg lag hoger dan het aantal vragen waarop de score zakte.

MBO 2007: enkele uitkomsten

- Meer medewerkers zijn tevreden over het werken bij Achmea: 73% in 2007 ten opzichte van 68% in 2006.
- De arbeidsmotivatie - “Ik heb plezier in mijn werk” - is nog steeds hoog: 79% (2006: 78%).
- Meer medewerkers zijn positief over de werksfeer binnen het eigen team/ de eigen afdeling: 82% (2006: 78%).
- Ook oordelen veel medewerkers positief over de manier waarop werk en privé bij Achmea op elkaar kunnen worden afgestemd: 82% (zelfde percentage als in 2006).
- Het vertrouwen in de eigen toekomstmogelijkheden binnen Achmea is iets gestegen: 53% in 2007 ten opzichte van 48% in 2006.
- De trots op en betrokkenheid bij Achmea zijn iets verbeterd. “Ik ben er trots op bij Achmea te werken”: van 50% in 2006 naar 53% in 2007. “Ik voel me betrokken bij Achmea”: van 50% in 2006 naar 52% in 2007.

- De bekendheid met de doelen van Achmea is niet vooruitgegaan in 2007. Evenals in 2006 antwoordt slechts 42% van de medewerkers ‘ja’ op de vraag “Ik weet welke koers Achmea voor ogen heeft”.
- Over de efficiency en slagvaardigheid van Achmea zijn niet veel medewerkers positief. Slechts 21% van de medewerkers is van oordeel dat Achmea efficiënt werkt (2006: 20%). Op de vraag “Achmea is commercieel slagvaardig” antwoordt 45% ‘ja’ (48% in 2006).
- 58% van de medewerkers geeft aan dat de resultaten van het vorige MBO binnen het eigen team/de eigen afdeling besproken zijn.

De speerpunten voor 2008 zijn als volgt benoemd door de EB:

1. Investeren in informatie en communicatie
 - koers Achmea
 - versterken lijn/cascade-communicatie
 - meer in gesprek gaan met medewerkers
2. Investeren in herkennen, ontwikkelen en benutten van talenten van medewerkers
 - directe investering in stakeholder medewerker
 - sluit aan bij kern van Levensfasebewust DiversiteitsBeleid

‘Mensgerichtheid’ leidinggevend en open communicatie tussen leidinggevend en medewerkers cruciaal en verder versterken.

9.10 Persoonlijke groei en ontwikkeling

Een van de centrale thema’s in Achmea’s werkgeverschap is de professionele en persoonlijke groei en ontwikkeling van medewerkers. Op alle niveaus in de organisatie worden medewerkers gestimuleerd en in staat gesteld om opleidingen te volgen en zichzelf verder te ontwikkelen. Er worden centraal veel opleidingen aangeboden. Daarnaast organiseren veel divisies hun eigen vakgerichte opleidingen en trainingen.

Achmea wil per medewerker 4% van de loonsom aan opleidingen besteden. Of dat gehaald is, is niet bekend.

Management Development | In 2007 vernieuwde Achmea haar Management Development programma. Management Development (MD) is een op maat gesneden ontwikkelaanpak voor (aankomende) managers en specialisten.

Het vernieuwde beleid rust op twee pijlers:

- In het Individueel Ontwikkeltraject 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. Ze zijn vastgesteld voor drie profielen: managers, project/programmamanagement en specialisten. De vaardigheden en competenties verschillen per profiel. In 2007 namen ca. 200 medewerkers deel aan het MD-programma.

Eureko Academy | De Eureko Academy ontwikkelt en verzorgt leergangen die zich specifiek richten op verdere aanscherping van de kennis en vaardigheden van het management van Eureko/Achmea, zowel op nationaal als internationaal niveau. In 2007 volgden 640 medewerkers een leergang aan de Eureko Academy (exclusief deelnemers aan Iexpeditie).

Iexpeditie | Eind juni 2007 ging Iexpeditie, een programma voor alle 1.500 leidinggevenden binnen Achmea, van start. Het doel van Iexpeditie is om:

- De bewustwording bij de managers te vergroten dat Achmea nu één nieuw bedrijf (Achmea oud + Interpolis) is en de onderlinge samenwerking te bevorderen.
- Stil te staan bij de identiteit, de kernwaarden en het stakeholdersmodel van het nieuwe Achmea.
- Stil te staan bij de rol van de manager in deze nieuwe context: hoe doe ik het als manager, waar ben ik goed in, op welke punten kan ik mij verbeteren?
- In 2007 hebben 450 leidinggevenden dit programma gevolgd.

Bij het samenstellen van de groepen hebben we bewust gekozen voor groepen die samengesteld werden uit de verschillende onderdelen van Achmea. Dit ook om de onderlinge samenhang te bevorderen.

The Challenge | The Challenge richt zich op het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap en durf van onze huidige en toekomstige leiders. Eureko/Achmea wil een leidende positie verwerven in de Nederlandse financiële markt. Persoonlijk leiderschap van onze sleutelfunctionarissen is van cruciaal belang bij het realiseren van deze ambitie.

Programma | Er is gekozen voor een programma, waarin deelnemers van de verschillende divisies met elkaar een oplossing zoeken voor een complex vraagstuk met maatschappelijke relevantie als kern. Voor de leergang 2007 was dat de Mantelzorg. Het programma kenmerkt zich door persoonlijke en individuele coaching, gecombineerd met een dynamische en actieve manier van leren.

9.11 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.

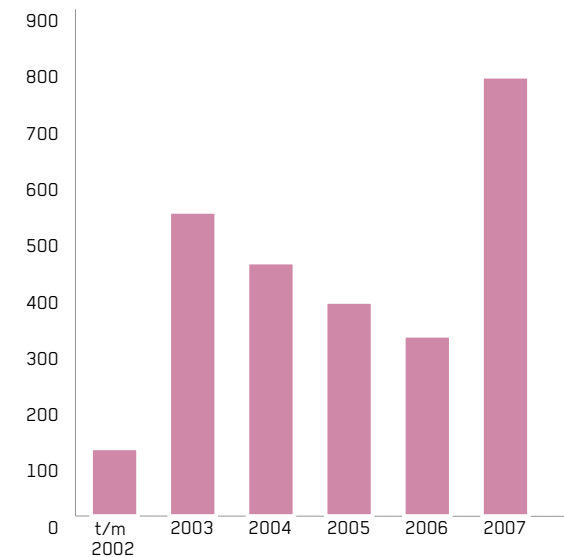
In 2007 bij de commissie voor ongewenste omgangsvormen 7 meldingen gedaan van ongewenst gedrag door collega's.

9.12 Groot aantal medewerkers herplaatst

Het Achmea Transfer Centrum (ATC) ondersteunt herplaatsingskandidaten - medewerkers met een functie die als gevolg van een reorganisatie wijzigt, komt te vervallen of verplaatst wordt - bij het vinden van een passende andere functie binnen of buiten Achmea. Het aantal herplaatsers was in 2007, met name als gevolg van reorganisaties binnen de divisies Zorg en Sociale Zekerheid, ruim twee keer zo hoog als in 2006 (zie grafiek). In 2007 stroomden in totaal 780 kandidaten in het ATC in: 57% was afkomstig van de divisie Zorg en 15% van de divisie Sociale Zekerheid.

Ondanks de grote instroom is het ATC er in 2007 in geslaagd om een groot aantal medewerkers te herplaatsen: 87%. Het gemiddelde plaatsingspercentage over de jaren 2002-2007 is 73%.

Bij het ATC aangemelde herplaatsers



9.13 Arbeidsparticipatie achterstandsgroepen en vluchtelingen

In 2007 stelde Achmea 25 stageplaatsen ter beschikking om de arbeidsparticipatie van achterstandsgroepen te bevorderen. Deze stageplaatsen zijn vooral bedoeld voor jonge allochtonen en chronisch zieken. Daarnaast heeft Achmea zich in 2007 verplicht 15 vluchtelingen aan werk te helpen. Achmea geeft ze een contract voor een jaar tegen normale condities.

9.14 Beoordelingen

Alle medewerkers hebben jaarlijks functionerings- en loopbaanontwikkelingsgesprekken. De Executive Board heeft twee criteria vastgelegd die voor iedereen gelden bij de beoordeling: klantgerichtheid en professionaliteit. Managers en directie worden daarnaast beoordeeld op hun targets. Deze zijn gerelateerd aan de omzet en aan specifieke uitvoeringsdoelen. Ze zijn ook gekoppeld aan de resultaten van het MedewerkerBetrokkenheidsonderzoek (MBO) en de ziekteverzuimcijfers. Voor het senior management (boven cao) wordt de bonus o.a. berekend aan de hand van het resultaat van Achmea. De bonus varieert van 10% tot maximaal 30% van het salaris.

9.15 Informatie over beloningsverhoudingen

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 2007 voor het eerst geïnformeerd over de bedoelde beloningsverhoudingen. Achmea heeft de COR uitvoerig ruimer dan wettelijk verplicht - gerapporteerd, onder meer over de salarissen van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, inclusief hun optieregelingen, pensioenopbouw, onkostenvergoedingen, etc.

De COR sprak haar waardering uit voor de openheid van zaken die Achmea heeft gegeven. Men constateerde dat Achmea meer inhoud heeft gegeven aan de uitvoering van de Wet Harrewijn dan andere bedrijven.

"Bewustwording belangrijker dan aantallen"

Belanghebbende | Wakil Delawar werd in september 2007 door Achmea aangesteld als coördinator Doelgroepeninstroom. Hij gaat meer allochtonen werven voor Achmea. Wakil Delawar: "In 2007 hebben elf hoogopgeleide vluchtelingen een werkervaringsplaats bij Achmea gekregen. Daarnaast zijn vijf vluchtelingen via reguliere kanalen aan een baan bij Achmea geholpen en hebben we tien vluchtelingen ondersteund bij hun oriëntatie op een baan bij Achmea. Belangrijker dan de genoemde aantallen is het bewustwordingsproces dat in gang is gezet. We moeten mensen uit deze doelgroepen als vanzelfsprekend meenemen in het werving- en selectieproces. In 2007 is de eerste aanzet daarvoor gegeven."

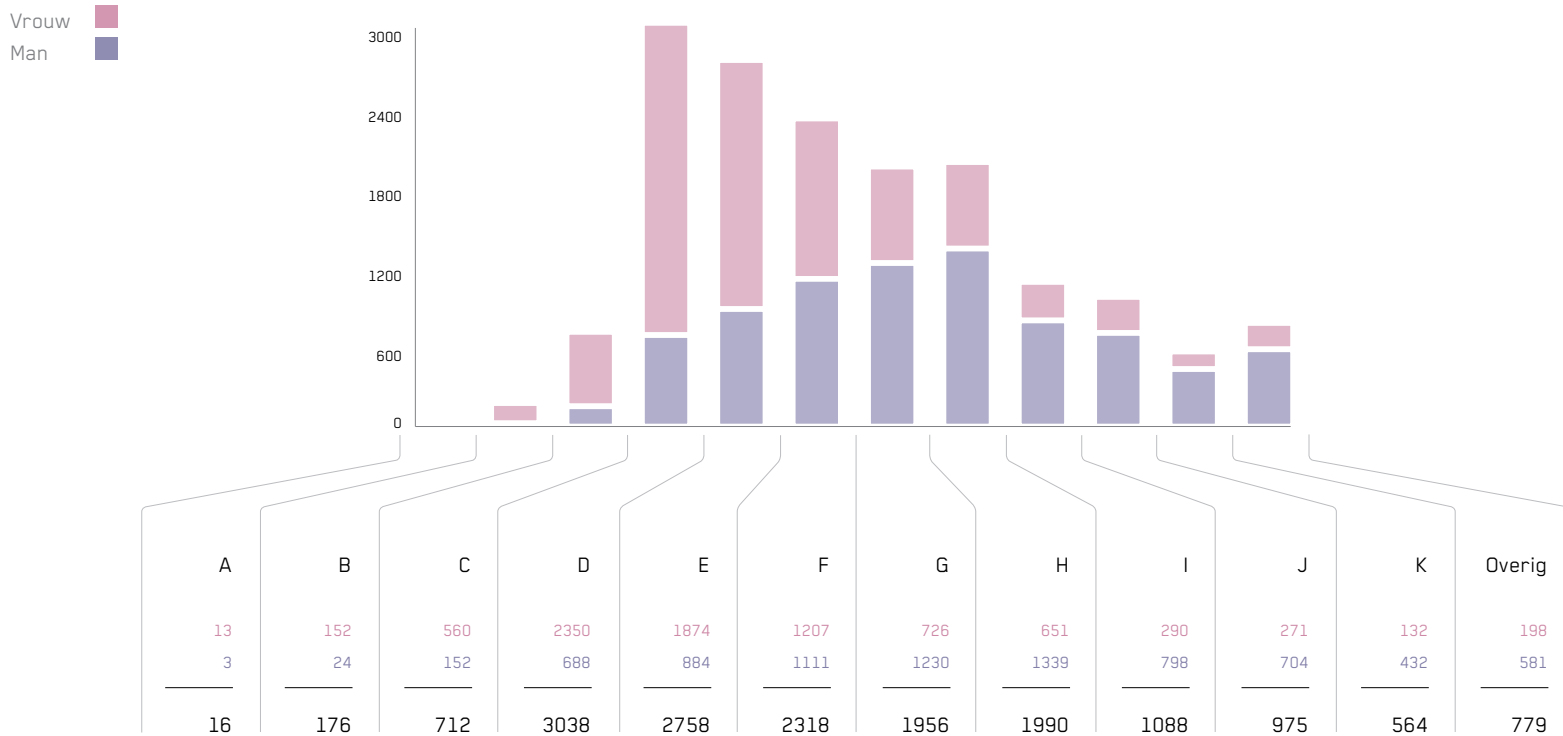
9.16 Overleg met Medezeggenschap en vakorganisaties

De medezeggenschapsorganen hadden in 2007 diverse overlegvergaderingen met de bestuurders. Ook de vakorganisaties voerden regelmatig overleg met de bestuursorganen. Daarnaast vond er ook in 2007 wekelijks informeel overleg plaats tussen het Dagelijks Bestuur van de COR, de voorzitter van de Raad van Bestuur en de directeur Group HR.

In 2007 creëerde de COR een medezeggenschapsstructuur en -organisatie voor het nieuwe Achmea. In juni werd de nieuwe COR, met daarin 21 leden, geïnstalleerd. In 2007 kreeg de COR in totaal 28 adviesaanvragen 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. De COR en de vakorganisaties hebben regelmatig formeel en informeel onderling contact en wisselen informatie uit.

Percentage vrouwen per salarisschaal (2001-2007)

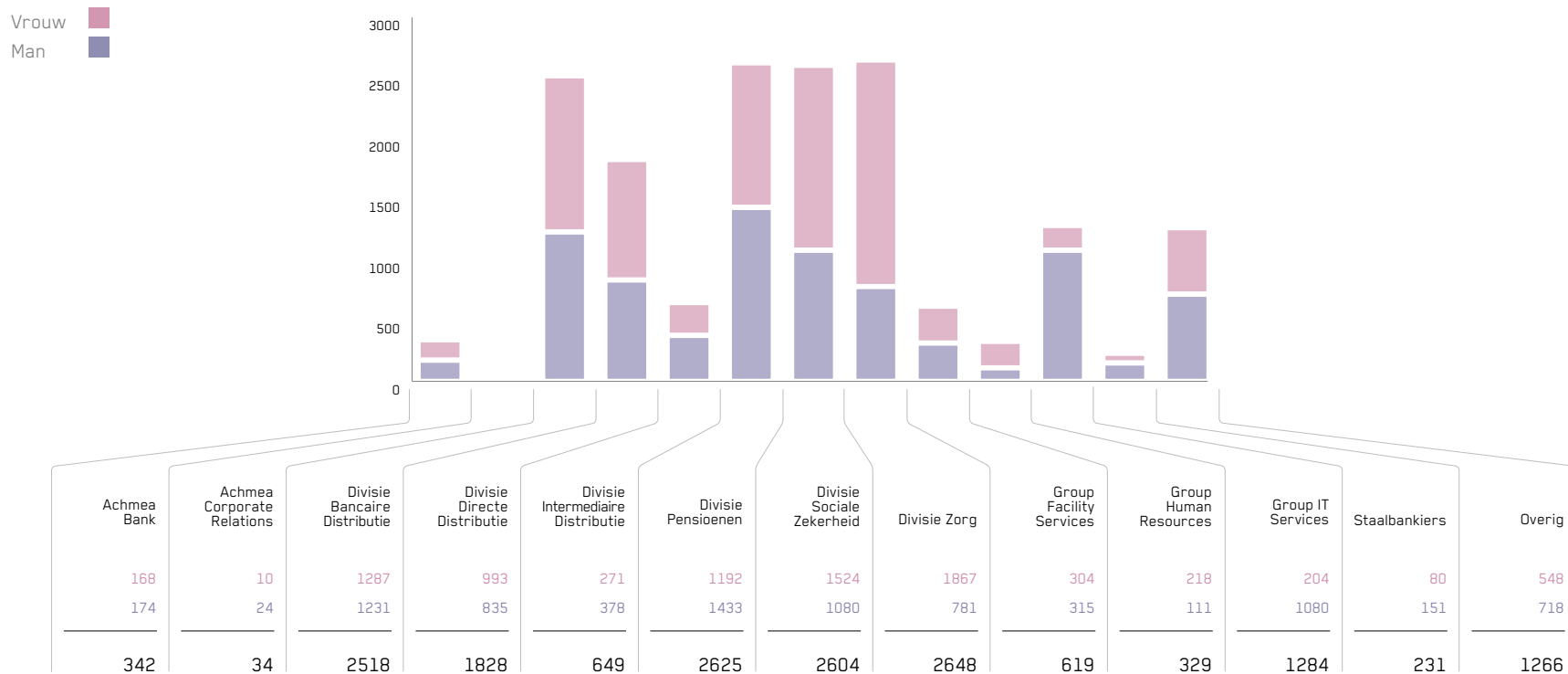


9.17 Personeel in cijfers*

In 2006 heeft Achmea beleid opgesteld om het aantal vrouwen in key- en topposities te vergroten. Het doel is juist vrouwen te faciliteren bij Achmea te werken en de doorstroom te stimuleren. De bovenstaande grafiek geeft een overzicht van het percentage vrouwen binnen de salarisschalen van Achmea.

* Exclusief tijdelijke arbeidskrachten, externen en consultants

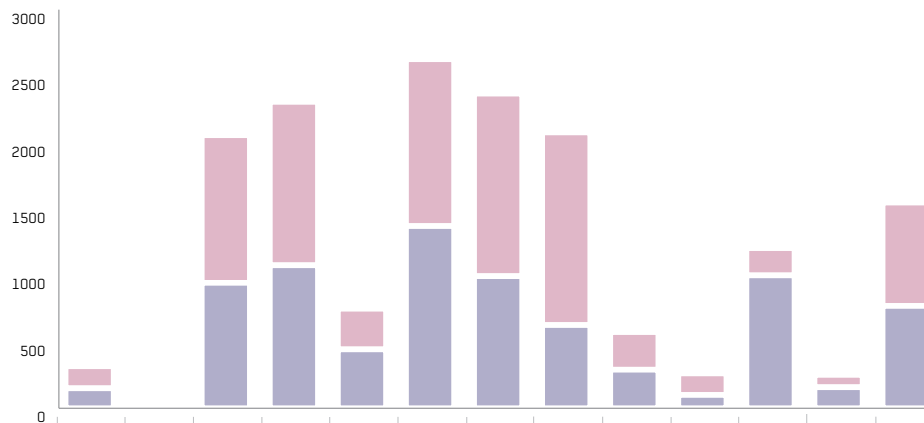
Man/vrouw per divisie 2006



Eind 2007 waren er meer vrouwen dan mannen werkzaam binnen Achmea: 8.424 vrouwen tegen 7.946 mannen. In de bovenstaande grafieken is de verdeling man-vrouw weergegeven voor ieder bedrijfssonderdeel.

Man/vrouw per divisie 2007

Vrouw ■
Man ■



Divisie	Man	Vrouw	Totaal
Achmea Bank	150	166	316
Achmea Corporate Relations	24	10	34
Divisie Bancaire Distributie	944	1111	2055
Divisie Directe Distributie	1076	1230	2306
Divisie Intermediaire Distributie	443	306	749
Divisie Pensioenen	1371	1256	2627
Divisie Sociale Zekerheid	994	1374	2368
Divisie Zorg	626	1450	2076
Group Facility Services	290	283	573
Group Human Resources	100	162	262
Group IT Services	1000	205	1205
Staalbankiers	158	93	251
Overig	770	778	1548

Leeftijdsverdeling medewerkers



Bovenstaande grafiek geeft de verdeling man-vrouw per leeftijdscategorie weer. Vanaf de categorie 45-49 jaar is het aantal mannen per categorie groter dan het aantal vrouwen.

Werkgelegenheid Achmea

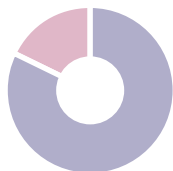
Vrouw 
Man 



Consultant

61,43
97,37

158,80



Interim

295,66
1368,57

1664,23



Intern

6508,39
7521,61

14030,00



Uitzendkracht

948,98
786,48

1735,46

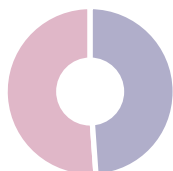
Verdeling contracten in bepaalde en onbepaalde tijd



Bepaalde tijd

515
329

844



Onbepaalde tijd

7909
7617

15526

In de Achmea cao zijn veel persoonlijke keuzemogelijkheden ingebouwd | 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.

Ziekteverzuim en ongevallen. | Achmea houdt de aan werk gerelateerde ongevallen en het ziekteverzuim structureel bij. In 2007 werden er 74 ongevallen en bijna-ongevallen gemeld. In 41 gevallen ging het daarbij om onwel worden. 62 gevallen (incl. 33 onwel worden) 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 BHV (BedrijfsHulpVerlening) zijn afgehandeld. Over 2007 is BHV in 82 gevallen ingezet.

Het ziekteverzuim bedroeg in 2007 4,9 procent (excl. zwangerschapsverlof). In 2006 was dat 4,8 procent. Van het totaal aantal verzuimgevallen zijn 2.600 gevallen door de bedrijfsarts gevolgd. Hiervan zijn 390 gevallen als arbeidsgerelateerd geboekt door de bedrijfsarts.

9.18 Evaluatie en vooruitblik

Evaluatie 2006

In het verslag van 2006 hebben we 7 KPI's genoemd voor de stakeholder Medewerker. Hieronder de resultaten hiervan.

KPI	Doelstellingen	Realisatie
MBO	Verbeteren speerpunten	3 van de 4 speerpunten zijn verbeterd
Beleving managementstijl	Beleving verbeteren	Programma 1Expeditie en Achmea Leidinggeven gestart. +2% in MBO
Ziekteverzuim	Terugbrengen van 4,8 in 2006 naar 4% in 2009	Vrijwel gelijk aan 2006
Opleiding	4% loonsom besteden aan opleidingen	Onbekend
%Vrouwen	Meer vrouwen op topposities	In verband met nieuwe salarisschalen en indeling is het niet vergelijkbaar
Mobiliteit MD	MD beleid van start	Ruim 200 Individuele Ontwikkel Trajecten gestart.
Vast/tijdelijk	Flexibele schil noodzakelijk	Aantal externen is afgenomen van 24,5% naar 19,3%

Corporate Identity & Ambitie | Om de gezamenlijke identity te versterken hebben we het programma 1expeditie opgezet. Daarnaast heeft de Top 60 aparte “cement” sessie gehouden om de onderlinge samenhang en begrip te vergroten.

Vooruitblik 2008

KPI	Doelstellingen	Realisatie
MBO	Verbeteren speerpunten	Inbedden in opleidingen. Continue aandacht in roadshows en werkoverleggen
Beleving managementstijl	Beleving verbeteren	Verbeteren management opleidingen
Ziekteverzuim	Terugbrengen van 4,8 2006 naar 4% in 2009	Invoering nieuw gezondheidsmanagement beleid en systeem
Opleiding	4% loonsom besteden aan opleidingen	Ontwikkelen beleid op gebied van persoonlijk budget
%Vrouwen	Meer vrouwen op topposities	Ondertekening Charter met bijbehorende harde doelstellingen
Mobiliteit MD	MD beleid van start	Afronding 90% IOT's en oprichting MD Committeees in alle divisies en alle functionele kolommen
Vast/tijdelijk	Flexibele schil noodzakelijk	Maandelijkse sturing op verhouding.

Corporate Identity & Ambitie | Er wordt in 2008 een nieuwe corporate campagne gelanceerd die nauw aansluit bij de arbeidsmarktcampagne.

10. interne bedrijfsvoering

Group Facility Services (GFS) is als onderdeel van Achmea verantwoordelijk voor de facilitaire serviceverlening aan de medewerkers van Achmea op een breed scala van terreinen; van huisvesting tot schoonmaak, van postverzorging tot de koffie.

MVO wordt meer en meer opgenomen in de dagelijkse bedrijfsvoering en ook in bijzondere projecten. GFS richt zich voor MVO op een drietal speerpunten: milieu in de bedrijfsvoering, respect hebben voor de minder valide medemens en het creëren van een gezond werkklimaat.

MVO is een terrein waarop nog veel te ontdekken is en waar ervaringen en kennis uit te wisselen zijn. Waar mogelijk en gewenst levert GFS een bijdrage aan MVO-netwerken zowel binnen als buiten Achmea.

10.1 MVO-Organisatie

Binnen GFS is een MVO-consulnetwerk actief. De 14 MVO-consuls zijn afkomstig uit de facilitaire organisatie op de kernlocaties en de centrale staf onder aanvoering van de MVO-ambassadeur. De consuls zijn actieve vertegenwoordigers van het MVO-beleid van GFS. Ze informeren, communiceren, motiveren, signaleren en initiëren (over) projecten op het gebied van duurzaam ondernemen en maatschappelijke betrokkenheid.

10.2 Milieubeleid

Basis voor de aandacht voor milieu in de bedrijfsvoering is het milieubeleidsplan dat in 2007 is ingevoerd. Het milieubeleid richt zich op alle activiteiten waarop GFS invloed kan uitoefenen. Deze activiteiten betreffen het inkopen en leveren van producten en diensten op het gebied van huisvesting, services en logistiek. De divisies van Achmea hebben een eigen verantwoordelijkheid om binnen hun product- en dienstverlening de milieubelasting zo laag mogelijk te houden.

In het milieubeleidsplan staat beschreven hoe we de aandacht voor het milieu en duurzaamheid in ons handelen willen opnemen. In 2007 is hiervoor een milieukernteam geformeerd. Dit team inventariseert en stelt prioriteiten ten aanzien van de mogelijke verbeteringen op het gebied van het verlagen van de milieubelasting en de mogelijkheden voor duurzaamheid. Tevens worden waar mogelijk voor de activiteiten ambitieuze milieunormen opgesteld, bijvoorbeeld voor energieprestaties bij nieuwbouw. De inhoud van het milieubeleidsplan wordt jaarlijks op actualiteit beoordeeld. Daarbij wordt ook gewerkt aan het concreter en kwantitatief maken van de doelstellingen.

10.2.1 Uitgevoerde activiteiten 2007 en plannen 2008

In 2007 zijn verschillende activiteiten uitgevoerd om duurzamer te werken. In veel gevallen lopen deze activiteiten door in 2008, of nog langer. Hieronder noemen we de belangrijkste zaken van afgelopen jaar.

Energie | Het elektriciteitsverbruik in 2007 is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2006. In Leeuwarden is door buitengebruikstelling van de warmtekrachtkoppeling het energieverbruik toegenomen. In Den Haag is een zuiniger koelmachine geïnstalleerd. In rekencentrum Tilburg is veel apparatuur

extra in gebruikgenomen. Het verminderde gasverbruik van 15 procent wordt verklaard door de buitengebruikstelling van de WKK in Leeuwarden in november 2006 en de zachte winter.

Bedrijfsenergieplannen | Als vervolg op het aflopen van de Meerjarenafspraken Energie-efficiency en als ijkpunt voor het milieubeleid is in 2007 de opdracht gegeven om in 2008 zes kernlocaties door te lichten op energieprestatie en energiebesparingsmogelijkheden. Tevens worden voor de eigendomslocaties energielabels opgesteld.

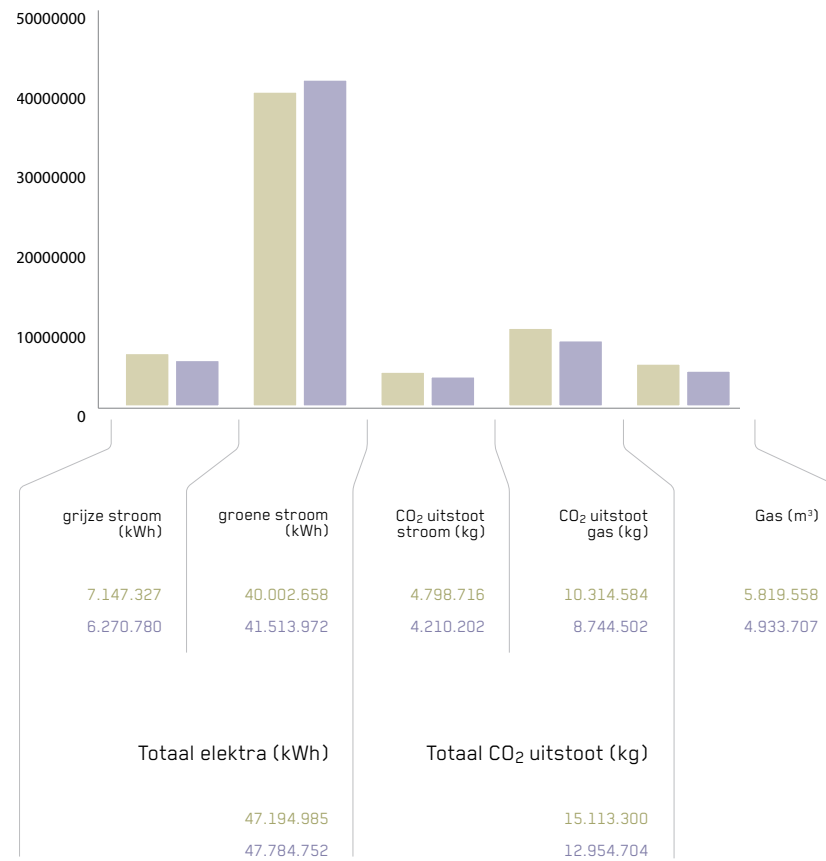
Energiebesparing op Achmea laptops | Op initiatief van Group IT Services Achmea worden in 2008 ca. 4000 laptops voorzien van nieuwe energiebeheerschema's. Hierdoor schakelt de pc terug in stroomverbruik als er niets te verwerken valt, en schakelt hij weer op wanneer dat nodig is. Met deze maatregel verwacht GITS ongeveer 36.000 kWh per jaar minder stroom te verbruiken.

Digitaal aanbieden van abonnementen en tijdschriften | GFS wil zoveel mogelijk abonnementen en tijdschriften digitaal aanbieden. Door de overgang van diverse leveranciers naar één nieuwe leverancier en de opschoning van het bestand heeft het veel tijd gevegd om een analyse te maken van de abonnementen en tijdschriften die digitaal te verkrijgen zijn. Deze analyse is eind 2007 afgerond. In 2008 zal binnen GFS op natuurlijke momenten de overgang van fysieke naar digitale abonnementen worden gerealiseerd. In 2008 zal de interne klant bewust worden gemaakt van de mogelijkheid om fysieke abonnementen om te zetten in een digitale variant.

Waterbesparing | Als pilot worden in januari / februari 2008 alle circa 250 kranen bij de toiletten en de koffiecorners op de locaties in Apeldoorn voorzien van nieuwe waterbesparende perlatoren. Met deze maatregelen wordt de hoeveelheid water die per minuut uit de kraan stroomt beperkt. Als uit de evaluatie blijkt dat deze maatregelen effectief zijn, zullen ook op de overige locaties deze maatregelen worden ingevoerd. De stijging van 8 procent in het waterverbruik is te verklaren door extra locaties, de lange hete zomer (van 2006) en storingen in installaties.

Totaal energieverbruik elektriciteit en gas en bijbehorende CO₂ uitstoot

2006 ■
2007 ■



Waterverbruik 2006

	2006	2005
Verbruik (liter)	126.876	117.155

De waterverbruiken zijn bij Achmea relatief laat bekend. Het waterverbruik van 2005 werd vermeld in het verslag over 2006. Het waterverbruik van 2006 staat in dit verslag over 2007.

Afval Vijf van de negen afvalstromen zijn in 2007 gedaald ten opzichte van 2006. De algehele toename van 8 procent en de toename in restafval en bouwafval is toe te schrijven aan de grote verbouwing op locatie Zeist. De toename van vertrouwelijk papierafval is toe te schrijven aan opschoningen t.b.v. verhuizingen. In 2008 zal in samenwerking met de afvalverwerkers een project worden uitgevoerd, waarin we zullen trachten verdere optimalisatie van ons inzamelingsproces te realiseren.

Hoeveelheid ingezameld afval

	2007	
Afvalsoort	Totaal gewicht in kg	Kg per fte
Gevaarlijk afval/kca	3.134	0,2
Bedrijfsafval/restafval	1.266.147	81,4
Papier (incl.. vertrouwelijk)	1.141.337	73,4
Karton	317.960	20,4
IJzer/metaal/schroot	9.195	0,6
Hout B	32.820	2,1
Bouw en sloop	169.940	10,9
Swill/GFT	52.305	3,4
Glas	19.035	1,2
Totaal	3.011.873	193,6

10.3 Duurzaam bouwen

Duurzaam bouwen maakt deel uit van het milieubeleid. Duurzaam ontwerpen en bouwen kent vele invalshoeken. We onderkennen dat er een balans moet bestaan tussen sociaal-culturele, ecologische en economische waarden om te zorgen voor integrale duurzaamheid.

Binnen Achmea maken we gebruik van eigendomspanden (eigendom van Achmea Huisvesting BV) en huurpanden. Binnen deze twee groepen is de invloed van de gebruiker verschillend. Dit heeft gevolgen voor de duurzaamheidseisen die worden gesteld. Ten aanzien van energieverbruik en milieueisen worden er met name bij eigendomslocaties ambitieuze eisen gesteld bij nieuwbouw en grootschalige verbouwing. Ten aanzien van energie is de doelstelling een EPC-waarde van tenminste 30 procent onder de (huidige) EPC-waarde van het te verbouwen pand of de eis uit het bouwbesluit. Voor nieuwbouw in eigendom geldt daarnaast op het gebied van milieu tenminste een B-score volgens de methode van Greencalc, berekend zonder groene stroom.

Voor nieuwbouw huurpanden is de ambitie ten aanzien van het energieverbruik een EPC-waarde van tenminste 20 procent onder de EPC-eis uit het bouwbesluit. Tevens wordt gebruik gemaakt van het berekenen van een milieu-index via de methode van Greencalc. Hierbij is de ambitie om zowel voor de gebouwindex, berekend zonder groene stroom, tenminste een C-score te halen.

Achmea bouwt. Verschillende nieuw- en verbouwprojecten worden in de komende periode onderhanden genomen. In het nieuwbouwproject in Apeldoorn (2007–2012), dat Achmea in eigen beheer uitvoert, speelt duurzaamheid al vanaf de ontwerpfasen een beslissende rol. Voor de nieuwbouw in Leiden werken we met een projectontwikkelaar. Met deze projectontwikkelaar onderzoeken we duurzame alternatieven, zoals warmte/koude-opslag.

10.3.1 Uitgevoerde activiteiten 2007 en plannen voor 2008

In het verslagjaar zijn de volgende activiteiten uitgevoerd.

- Aanscherping Programma van Eisen op het gebied van energie en milieu nieuwbouw Apeldoorn.
- Onderzoek Warmte/koude-opslag (WKO) nieuwbouw huurpand Leiden. Dit onderzoek loopt door in 2008.

- Aanpassing en vervanging van de koelinstallaties in Leeuwarden en Den Haag door efficiëntere machines en efficiëntere benutting van de koeling. Dit project wordt in de loop van 2008 afgerond.
- De actieve temperatuurinstelling van de computerzalen in Noordwijk is verhoogd waardoor er minder energie nodig is voor koeling.
- In alle gebouwen, waar sprake is van kleine vervangingen op het gebied van verlichting en andere energiegebruikers, is gekozen voor de energetisch voordeligste variant. Dat betekent dat waar mogelijk gebruik gemaakt wordt van LED-verlichting, van Hoog Frequent voorschakelapparatuur en van bewegingsmelders. Voor werktuigkundige apparatuur kiezen we zoveel mogelijk voor frequentiegeregelde apparatuur.
- Standaard wordt energiezuinige verlichting aangelegd, in combinatie met bewegingsmelders. De mogelijkheden voor energiemonitoring met behulp van gebouwbeheersystemen worden uitgebreid.
- Bij onze nieuwbouwplannen, grote renovaties maar ook bij vervanging en onderhoud wordt MVO met meer nadruk op de kaart gezet. Zo is in het programma van eisen voor de renovatie van een deel van het pand in Leeuwarden MVO als specifiek beleidsuitgangspunt opgenomen. Ook bij de vernieuwing van de contracten op het gebied van Elektrotechniek en Werktuigbouw wordt MVO expliciet als issue meegenomen.

10.4 Duurzaam inkopen

Voor het realiseren van de MVO doelstellingen en ambities is GFS voor een deel afhankelijk van de wijze waarop haar externe leveranciers in staat zijn om producten en diensten duurzaam en maatschappelijk verantwoord aan te bieden. De afdeling Inkoop is niet alleen verantwoordelijk voor het contracteren van externe leveranciers, maar ook voor het monitoren van de leveranciersprestaties en samenwerkingsafspraken gedurende de looptijd van het contract.

De afdeling Inkoop is vertegenwoordigd in het MVO-netwerk en het milieukernteam van GFS. Daardoor kan de afdeling een juiste vertaalslag maken tussen enerzijds de MVO doelstellingen en ambities van GFS, en anderzijds de in te kopen diensten en producten bij leveranciers. Ook is de afdeling betrokken bij of trekker van (locatie) overstijgende (inkoop)projecten, zoals nieuwbouwen renovatieprojecten, maar bijvoorbeeld ook de aanschaf van videoconferencing apparatuur voor de grotere Achmea locaties.

Het onderwerp Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt meer en meer onderdeel van de bedrijfsvoering van leveranciers van facilitaire diensten en producten. Dit heeft tot gevolg dat de medewerkers van de afdeling Inkoop steeds vaker de mogelijkheid hebben met bestaande en nieuwe leveranciers te onderzoeken welke bijdrage er nog meer geleverd kan worden aan onze MVO ambities, zowel op het gebied van het terugdringen van de milieubelasting als het vergroten van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

10.4.1 Maatregelen 2007 en plannen 2008

In het verslagjaar zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd.

Introductie Good Origin koffie | Sinds april 2007 is Achmea overgegaan op Good Origin koffie van Douwe Egberts. De doelstelling van Douwe Egberts om een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van de totale koffiemarkt op zo'n kort mogelijke termijn, sluit helemaal aan bij de MVO doelstellingen van GFS. De keuze voor Good Origin koffie, met het Utz Certified keurmerk, lag dan ook voor de hand. Deze koffie is duurzaam geproduceerd, wat wil zeggen dat de sociale en economische omstandigheden van de koffieboeren, het milieu en de kwaliteit van de koffie worden verbeterd.

Biologische catering | In 2007 is de doelstelling van 20 procent omzet aan biologische catering helaas niet gerealiseerd. Bedroeg het percentage biologische catering in 2006 nog gemiddeld 16 procent in de bedrijfsrestaurants van de oud-Achmea locaties, in 2007 daalde de omzet licht tot iets meer dan 15 procent.

Op de oud-Interpolis locaties bedraagt de omzet aan biologische producten in de bedrijfsrestaurants 5,7 procent van de totale omzet.

GFS blijft streven naar een percentage van minimaal 20 procent biologische catering in 2008. Daarom heeft GFS ervoor gekozen om het basis-cateringassortiment uit te breiden met een aantal ecologische producten (brood, kaas en vleeswaren). Het basisassortiment wordt vanuit de werkgever gesubsidieerd, wat betekent dat de medewerkers voortaan deze eco-producten tegen een lagere prijs kunnen kiezen.

Inzet van het BLOE toiletsysteem | Het bedrijf The Clean Air Factory heeft met de ontwikkeling van haar BLOE-systeem in 2006 de facility innovatieprijs gewonnen. Met de BLOE wordt een toiletsysteem geïntroduceerd dat zichzelf fris en schoon houdt, en bovendien milieuvriendelijk, duurzaam en kostenbesparend is. Het BLOE-systeem is al in 2006 geïnstalleerd in De Meern en Zoetermeer.

In 2007 is het systeem in de toiletten van de nieuwbouwlocaties van Achmea in Zeist en Zwolle geplaatst.

In 2008 zal op natuurlijke momenten de BLOE op meerdere locaties van Achmea geïnstalleerd worden. Daarnaast heeft The Clean Air Factory inmiddels ook een prototype van een urinoir geplaatst op één van de locaties van Achmea. Achmea gaat zowel de urinoirs als gewone toiletten toepassen in haar nieuwbouwlocaties te Leiden en Apeldoorn.

Verdere uitbreiding van inzet van duurzame vloerbedekking | Ook in 2007 is de vloerbedekking op meerdere locaties van Achmea vervangen door het zogenaamde Cool Carpet tegeltapijt van leverancier InterfaceFLOR. In totaal gaat het om 50.491 m². Het bijzondere van dit tapijt is dat de totale hoeveelheid CO₂ (in dit geval 979.527 kilo) die tijdens de levenscyclus van het product vrijkomt volledig door InterfacFLOR wordt gecompenseerd. Dit gebeurt door middel van investeringen in projecten die de impact van deze uitstoot verminderen of teniet doen. Tevens is InterfaceFLOR begonnen met het terugnameprogramma voor tegeltapijt, ReEntry genaamd. Hierbij wordt teruggehaald tapijt via zorgvuldig geselecteerde partners in Europa hergebruikt, gerecycled of als steunbrandstof verwerkt. In 2007 is 3.225 m² oude tapijttegels retour genomen door InterfaceFLOR.

In 2008 zullen alle locaties waar dat aan de orde is worden voorzien van Cool Carpet, waarbij de oude tegels gerecycled zullen worden.

Uitbreiding dienstverlening door Valid Express | Vanaf 2005 worden de koeriersdiensten ten behoeve van de Achmea locaties Den Haag en Amsterdam gereden door medewerkers van Valid Express. Het bedrijf dat alleen maar koeriers met een 'lastig lichaam' in dienst heeft, ze zijn fysiek gehandicapt en/of chronisch ziek. In 2007 heeft GFS deze dienstverlening ook geïmplementeerd op haar locaties in Zeist en De Meern. Totaal verzorgde Valid Express in 2007 958 opdrachten voor Achmea.

Duurzaam ondernemen in contracten van GFS | In samenwerking met Group Legal Achmea is een artikel opgesteld, dat standaard wordt opgenomen in nieuwe contracten tussen Achmea en haar leveranciers op het gebied van facilitaire dienstverlening. Onderwerpen die in het artikel behandeld worden zijn beperking van de milieubelasting en kinderarbeid. Deze thema's worden als daar aanleiding voor is ieder kwartaal besproken met leverancier.

De afdeling Inkoop heeft haar bijdrage tot op heden geleverd in het contracteren en managen van leveranciers die met hun producten en diensten een bijdrage leveren aan de MVO ambities van Achmea, en GFS in het bijzonder. In 2008 zal Inkoop GFS inzoomen op de ketenverantwoordelijkheid van deze leveranciers. Daarmee willen wij een stap verder gaan in het beïnvloeden van onze leveranciers op het gebied van het proces van voortbrenging van hun producten en diensten. Op deze manier wil Inkoop GFS niet alleen bevestigd krijgen dat zij met de juiste leveranciers samenwerkt, maar verwacht zij ook nieuwe mogelijkheden te ontdekken om gezamenlijk met haar leveranciers een nog grotere bijdrage te leveren aan het verbeteren van het milieu en onze maatschappelijke betrokkenheid.

10.5 Personenvervoer

Videoconferencing | Sinds mei 2006 wordt er binnen de hoofdlocaties van Achmea gebruik gemaakt van videoconferencing. Met de inzet van dit medium beoogt Group Facility Services een bijdrage te leveren aan het verminderen van filestress en lange reistijden. In 2007 hebben er binnen de oud-Achmea locaties 8.810 vergaderingen via videoconferencing plaatsgevonden (in 2006 mei t/m december: 4.212). Het aantal deelnemers bedroeg in totaal 27.749 personen (in 2006 mei t/m december: 14.016). In 2008 wordt dit uitgebreid met de aansluiting van de oud-Interpolis locaties, locaties van Divisie Sociale Zekerheid en Agis.

Ook op de locaties van de Operating Companies van Eureko staan inmiddels één of meerdere videoconferencing systemen. Hiermee wordt iedere medewerker van Achmea, tot en met de leden van de Executive Board, de mogelijkheid geboden om het gebruik van auto of vliegtuig te beperken.

Achmea Vervoersplan | Als onderdeel van het Achmea Vervoersplan is het Achmea parkeerbeleid in 2007 op een groot aantal van de grotere kantoorlocaties ingevoerd. Het parkeerbeleid is tot stand gekomen in nauwe afstemming met de Medezeggenschap en voorziet erin dat in ieder geval voor bezoekers er altijd voldoende parkeergelegenheid is. Medewerkers die binnen een straal van 7,5 kilometer van hun standplaats wonen zijn niet langer geautoriseerd voor een parkeerplaats. Daarmee worden zij gestimuleerd om met de fiets of het openbaar vervoer te reizen.

11. compliance

Achmea opereert in de markten voor verzekeringen, bancaire producten, pensioenbeheer, vermogensbeheer, sociale zekerheid en zorg. De regelgeving op deze markten is aan verandering onderhevig en brengt naast kansen, meer consumentenbescherming en transparantie, ook risico's met zich mee. Deze risico's worden aangeduid onder de noemer 'compliance-risico'.

De definitie daarvan luidt: "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."

(Basel Committee on Banking Supervision – Bank for International Settlements)

11.1 Ambitie

De ambitie van Achmea op het gebied van compliance ligt hoog. Deze ambitie is neergelegd in het Eureko Compliance Program dat in het najaar van 2006 door de Executive Board is vastgesteld. Uitgangspunt in dit Program is de definitie van compliance zoals hiervoor weergegeven. Deze definitie komt uit het rapport Compliance and the compliance function in banks van het gezaghebbende Basel Committee on Banking Supervision – Bank for International Settlements, dat ook voor andere financiële instellingen als voorbeeld kan dienen. Het Compliance Program geeft op eigen wijze invulling aan de principes die in het rapport zijn opgenomen. Deze houden onder andere in, dat er een effectieve, permanente en onafhankelijke compliance-functie is, die rondom het beleid is ingevuld en periodiek wordt geaudit. Zie voor meer informatie hierover: www.bis.org/publ/bcbsca.htm en het Eureko Compliance Program.

Volgens planning moeten op 1 juli 2008 alle compliance-instrumenten volledig operationeel zijn. Dat maakt 2007 tot het belangrijkste jaar voor de implementatie van alle maatregelen die nodig zijn om aan het Compliance Program te voldoen.

11.2 Organisatie

De Raad van Bestuur hecht belang aan de beheersing van het compliancerisico en heeft eind 2006 opdracht gegeven tot de herinrichting van de compliance-organisatie binnen Eureko. Dit heeft geresulteerd in een nieuw Eureko Compliance Program met een 'risicoframework'. Dit risicoframework bestaat uit drie 'inrichtingslijnes' op verschillende niveaus in de organisatie: (1) het lijnmanagement, (2) de centrale en decentrale compliancemedewerkers en (3) Group Audit & Risk Services (GARS) die de opzet, het bestaan en de werking van het risicoframework toetst.

De centrale afdeling Eureko Group Compliance & Regulatory Affairs heeft in 2007 de fusie tussen de compliance-afdelingen van Interpolis en Achmea volledig afgerond. De centrale compliance-afdeling heeft nog steeds vacatures, maar gedurende het verslagjaar is nagenoeg op volle sterkte geopereerd.



Flip Ackema

Avéro Kenniscentrum

Wij maken onze kennis op een makkelijke manier toegankelijk voor de klant. Dit is vaak de intermediair, maar kan bijvoorbeeld ook een werkgever zijn. De informatie is openbaar. Veel informatie is beschikbaar via de kenniscentrum website, deze laagdrempeligheid wordt erg gewaardeerd. Hierdoor nemen mensen makkelijker contact met ons op over onze producten, wat het ook commercieel interessant maakt. Ik vind het erg leuk om mijn juridische kennis over pensioenen toe te passen in praktijksituaties. Daarom zit ik ook vaak bij gesprekken tussen de intermediair en een werkgever.

Flip Ackema is medewerker bij het fiscaal adviesbureau en houdt zich voor het kenniscentrum o.a. bezig met het verzorgen van cursussen en lezingen en het schrijven van vakartikelen.

11.3 Wetten, richtlijnen, externe gedragscodes

De compliance-organisatie heeft in 2007 met enkele grote wijzigingen in wet- en regelgeving te maken gehad. We noemen de belangrijkste.

- De Markets in Financial Instruments Directive ('MiFID') heeft de Investment Services Directive ('ISD'), de belangrijkste Europese wetgeving voor beleggingsondernemingen en financiële markten sinds 1995, per 1 november 2007 vervangen. De MiFID reikt verder dan de ISD en introduceert nieuwe en uitgebreidere verplichtingen waar ondernemingen aan moeten voldoen, in het bijzonder gedragsregels en de inrichting van de bedrijfsvoering. Group Compliance heeft er in 2007 veel aandacht aan besteed om Achmea te laten voldoen aan de eisen van de MiFID. Zie voor meer informatie over de MiFID de website van de Autoriteit Financiële Markten: www.afm.nl
- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om de consument één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. In 2007 is bewerkstelligd dat alle relevante bedrijfsonderdelen binnen de groep zijn aangesloten bij het instituut. In geval van een klacht zal deze conform de regels van de Kifid worden afgehandeld. Zie voor meer informatie de website van het klachteninstituut: www.kifid.nl.
- Per 1 januari 2007 is de Wet op het financieel toezicht ('Wft') van kracht. De Wft vervangt zeven toezichtswetten, waaronder de Wet financiële dienstverlening ('Wfd'). Alle financiële dienstverleners hebben vanaf 1 januari 2007 een vergunning op basis van de Wft nodig. In 2007 is er een Wfd-audit gedaan waaruit gebleken is dat Achmea aan de belangrijkste aspecten van de wet voldoet; verbeterpunten zijn direct opgepakt in actiepunten. Tevens is de Toezichthouder op de hoogte gehouden van de uitkomsten. Zie voor meer informatie over de Wft www.afm.nl.

11.4 Interne gedragscodes

Na de fusie van Achmea en Interpolis was een ingewikkeld stelsel van elkaar overlappende regels en gedragscodes ontstaan, die soms eigenlijk meer procedures of werkinstructies waren. In de zomer van 2007 zijn we begonnen deze om te bouwen tot een nieuwe groepsbrede gedragscode. Hieraan hangt dan een logisch en samenhangend geheel van specifieke interne gedragscodes, die voor groeps-onderdelen gelden. In enkele gevallen zullen nieuwe beleidsbeslissingen nodig zijn omdat de oude codes niet voldoende duidelijkheid gaven. Het harmonisatieproject

Een interne gedragscode die voor Achmea van groot belang is, is de Gedragscode Verzekeraars, die opgesteld is in samenwerking met andere verzekeringsbedrijven. Deze code is in te zien op www.verzekeraars.nl, net als een aantal andere gedragscodes die Achmea onderschrijft, bijvoorbeeld over privacy (de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen).

Achmea onderschrijft de belangrijkste internationale gedragsregels zoals die van de ILO en de OECD. Aan de UNEP-FI levert Achmea een actieve bijdrage. Het Finance Initiative van de UNEP publiceerde in 2007 het rapport *Insuring for Sustainability - Why and how the leaders are doing it*. In dit document worden de belangrijkste MVO-issues voor verzekeringsbedrijven in kaart gebracht. Achmea werkte mee aan het opstellen van dit rapport. Zie www.unepfi.org voor meer informatie over UNEP-FI en voor het downloaden van het rapport.

wordt in de eerste helft 2008 afgesloten. Alle gedragscodes zullen via het intranet van Achmea toegankelijk zijn voor alle medewerkers.

11.5 Thematische aanpak

De compliance-organisatie van Achmea werkt aan de hand van zeventien thema's en 'normenkaders'. Omdat wetten en regels doorgaans ingewikkeld zijn en voortdurend veranderen en om de inhoud ervan dichterbij de dagelijkse praktijk te brengen, werkt de compliance-organisatie regelgeving uit in compliance-thema's. Deze zijn in verschillende stadia van ontwikkeling.

De divisies hebben in 2007 een self-assessment gedaan op de vijf thema's van 2006. Dat heeft in enkele gevallen geleid tot verbeterplannen, en aan de andere kant ook tot het aanscherpen van de normenkaders. De thema's van 2007 zijn centraal uitgewerkt binnen werkgroepen met vertegenwoordigers uit verschillende geledingen binnen de organisatie. Naast deze zeventien thema's die voor heel Achmea gelden kunnen er divisiespecifieke normenkaders worden vastgesteld.

Thema's 2006	Thema's 2007	Thema's 2008
1. Ken uw cliënt	6. Marktbescherming	11. Interne waarden en gedrag
2. Consumentenbescherming	7. Corporate Governance	12. Fraudebeheersing
3. Mededinging	8. Richtlijnen alliantiepartners/uitbesteden van processen	13. Gezondheid en veiligheid
4. Privacy / medische gegevens	9. Productontwikkeling	14. Financiële verslaglegging en investor relations
5. Incidentbehandeling	10. Compliance Framework	15. Kapitaaleisen en toetsing
		16. Fiscaliteiten
		17. Maatschappelijk/Duurzaam Ondernemen

11.7 Fraudebeheersing

Gezien het grote belang van een integere bedrijfsvoering is voor Achmea de bestrijding en beheersing van fraude een belangrijk speerpunt. Achmea heeft een gespecialiseerde afdeling Integrity, Prevention & Safety op het gebied van fraude en criminaliteitsbeheersing. Deze afdeling ondersteunt de bedrijfsonderdelen op het gebied van fraudebeheersing, onder andere door middel van benchmarks, management rapportages, nieuwe detectie methodieken en beleidsontwikkelingen.

Integrity, Prevention & Safety voert al een aantal jaren de 'fraudefoto' uit. Dit is een methodiek waarbij een 'snapshot' genomen wordt van alle bedrijfsonderdelen op het gebied van consumentenfraude, en is als het ware een terugblik op de incidenten van het afgelopen boekjaar. De 'fraudefoto' van 2007 wordt dus in 2008 gemaakt. Op basis van de uitkomsten en aanbevelingen wordt vanuit Integrity, Prevention & Safety samen met de business invulling gegeven aan de ambitie op het gebied van fraudebeheersing. In de 'fraudefoto' worden, ten behoeve van verbetering van de bedrijfsvoering, de 'lessons learned' van fraudeincidenten meegenomen.

In 2007 is deze 'fraudefoto' uitgebreid met interne fraude, en die wordt in 2008 (met een terugblik op boekjaar 2007) voor het eerst toegepast. We beschouwen dit als een nulmeting en een try-out van de werking van het instrument.

Op deze manier is ook invulling gegeven aan het normenkader fraude van compliance. In 2008 vindt de nulmeting voor interne en externe fraude plaats.

11.6 Rechtszaken en sancties

In 2007 was er geen sprake van betrokkenheid van Achmea bij rechtzaken op het gebied van concurrentiebelemmerend gedrag, kartelvorming of monopolistische praktijken. Ook van significante boetes of sancties wegens het overtreden van wet en regelgeving was geen sprake. Overigens doet de NMa op dit moment onderzoek naar een samenwerkingsverband van schadeverzekeraars (voor één specifiek risico) waarin Achmea participeert. Onbekend is vooralsnog tot welke conclusies de NMa in dit kader zal komen.

12. Assurance Rapport

Aan de lezers van “Alles stroomt”, maatschappelijk jaarverslag 2007.

Introductie | De Executive Board van Eureko B.V. heeft ons verzocht zekerheid te verschaffen bij de informatie in “Alles stroomt”, maatschappelijk jaarverslag 2007 (verder: het Verslag). De Executive Board 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 15 op juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2007 van Eureko B.V.
- het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid dat de overige informatie in het Verslag 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 2007 te raadplegen.

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 assurance-team 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 2007. Onze werkzaamheden voor de overige informatie in het Verslag bestonden uit:

- het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar issues 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 concluderen wij dat:

- de in tabel op pagina 15 opgenomen financiële informatie op juiste wijze is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Eureko B.V. over 2007;
- ons niet is gebleken dat de overige informatie in het Verslag onjuist is weergegeven.

Toelichting | Wij vestigen de aandacht op de paragraaf ‘Richtlijnen voor dit Verslag’ op pagina 7, waarin wordt uiteengezet dat niet zeker is dat in voldoende mate wordt voldaan aan de criteria betrokkenheid van belanghebbenden, evenwichtigheid en duidelijkheid uit de Sustainability Reporting Guidelines (G3) van GRI.

Amstelveen, 9 juli 2008

W.J. Bartels RA
KPMG Sustainability B.V.

CASE

13. duurzaam beleggen

Sinds het laatste kwartaal van 2007 heeft Achmea vier bedrijven uit zijn beleggingsportefeuille verwijderd. Deze bedrijven houden zich bezig met de productie van clusterbommen of landmijnen, activiteiten die door de Nederlandse overheid als controversieel zijn bestempeld. Achmea heeft zijn gehele own risk beleggingsportefeuille ter waarde van zo'n vier miljard euro (ultimo 2007) per 1 januari 2006 duurzaam belegd. Daarbij wordt de methode van engagement toegepast. Eind 2007 is het engagementbeleid aangescherpt. Als gevolg daarvan werden onze beleggingen in de bewuste vier bedrijven teruggetrokken. Deze beleggingen maakten minder dan een procent van onze portefeuille uit.

Meer betrokkenheid | Duurzaam beleggen via engagement (betrokkenheid) is een methode die eruit bestaat dat de aandeelhouder, en dus mede eigenaar, meer betrokkenheid betoont met de bedrijven waarin wordt belegd. Op zijn minst betekent dit dat de aandeelhouder zijn invloed aanwendt om het bedrijf waarin hij heeft belegd aan te sporen duurzamer te werken.

In de aangegeane dialoog komen allerlei esg-onderwerpen aan de orde. Esg staat voor: environmental, social, governance. Achmea wil dat de bedrijven waarin wordt belegd minimaal voldoen aan de belangrijkste internationale richtlijnen zoals de Global Compact van de Verenigde Naties en van de International Labour Organisation. Tot nu toe hanteerden we de wetten en regels van het land waarin het bedrijf actief was als norm, maar sinds de aanscherping van ons beleid houden we de normen van de Nederlandse overheid aan. Activiteiten die de Nederlandse overheid controversieel vindt, sluiten we a priori uit van onze beleggingsportefeuille.

Ook worden sommige onderwerpen niet of niet meer getolereerd door de samenleving. In sommige gevallen vindt het publiek het zelfs onwenselijk dat in een bedrijf wordt belegd met het motief om als aandeelhouder macht uit te oefenen om het bedrijf tot een duurzamer bedrijfsvoering te dwingen. Dit plaatst Achmea voor een dilemma, omdat we wél in minder duurzame bedrijven beleggen die we van binnenuit aansporen tot verbetering.

Evaluatie na één jaar | Aanscherping van het engagementbeleid was het gevolg van de evaluatie die in het begin van 2007 werd uitgevoerd. Hierin werd het hierboven geschetste dilemma meegenomen. Het grootste deel van ons vermogen wordt beheerd door Robeco en F&C, die namens Achmea het engagement uitvoeren. Dit eerste jaar hebben we ons oordeel voornamelijk op hun ervaringen gebaseerd.

Het blijkt moeilijk om na één jaar algemene conclusies te trekken over het wel of niet succesvolle van onze manier van werken. Duurzaam beleggen via engagement is een zaak van lange adem. In het algemeen is er vaak binnen drie tot vijf jaar zichtbaar resultaat; ook weleens eerder dan verwacht. Verbeteringen in de duurzaamheidsprestaties zijn vrijwel nooit expliciet toe te schrijven aan de invloed van een enkele aandeelhouder.

Hoewel we dus nog geen volledig beeld hebben van de effecten van beleggen via engagement, zijn we positief over de aanpak en de potentie van deze methode. Verschillende bedrijven hebben bijvoorbeeld toegezegd hun mensenrechtenbeleid te herzien. Ook zijn er bedrijven die hebben beloofd om transparanter te rapporteren over zaken als corruptie, omkoping en biodiversiteit.

Hier tegenover staan minder succesvolle voorbeelden. Zo zijn er ook bedrijven die in gebreke blijven met het leveren van gevraagde informatie.

Beleid met ‘tanden’ | We zouden graag de mogelijkheid willen hebben om meer druk te zetten op de bedrijven waarin we beleggen, ook omdat een discussie over dit onderwerp binnen de Ethiek Commissie Achmea leidde tot de conclusie dat dit beleid ‘tanden’ nodig heeft. Als bedrijven waarin we beleggen waar nodig niet snel genoeg verbetering laten zien, moeten we ook andere stappen kunnen zetten.



Robert Rubinstein

Achmea, gefeliciteerd met 4 miljard duurzaam belegd vermogen. De engagementstrategie van Achmea is indrukwekkend. Duurzaam portfolio management mobiliseert financiële middelen voor bijvoorbeeld duurzame (ESG) bedrijfsaandelen en private equity op het gebied van schone technologie. Dergelijke fondsen presteren zeer goed, het risico is lager en het geld komt terecht bij duurzame bedrijven. Investeren in schone technologie is noodzakelijk voor de herinrichting van onze economie. Ik moedig Achmea aan om te investeren in groene vastgoedfondsen en om te kijken naar tweede generatie engagement. Deze actieve benadering zorgt ervoor dat het engagement doelgerichter wordt en sneller resultaten oplevert.

Robert Rubinstein, TBLI

Kees Koedijk

Achmea zou zijn leidende rol veel meer uit kunnen venten. Terwijl de meeste bedrijven nog zoekende zijn in hun beleggingsbeleid, heeft Achmea al veel ervaring opgedaan met duurzaam beleggen via de engagementaanpak. Volgens mij hebben ze daarmee een goede strategie gekozen, want uit de literatuur blijkt dat uitsluiting van sectoren in het algemeen minder effectief is. Achmea zou dat meer moeten uitdragen, want het belang van duurzaam beleggen is heel groot. Overigens vind ik dat Achmea ook op andere gebieden een inhoudelijke voorloper is, met goede praktijken en innovatieve producten. Ze moeten het alleen beter zichtbaar maken!

Kees Koedijk,
Hoogleraar Universiteit Tilburg

De uitzending van het VPRO-televisieprogramma Zembla begin 2007 over clusterbommen en landmijnen heeft onze visie op duurzaam beleggen via de engagementmethode verder aangescherpt. Dit leidde zoals gezegd tot uitsluiting van enkele bedrijven. Mogelijk zullen in de toekomst meer uitsluitingen volgen, maar we willen ons daarin wel beperken. De hoofdstrategie blijft die van engagement. Het doel van engagement is immers juist om bedrijven er van binnenuit toe te bewegen om ongewenste praktijken te stoppen.

Daarom willen we naast het instrument van het vooraf uitsluiten van bedrijven dat we in uiterste gevallen zullen toepassen, ook in uiterste gevallen bedrijven uit onze portefeuille verwijderen.

Wat doen we met bedrijven die er praktijken op nahouden die wij onwenselijk vinden omdat ze niet stroken met de internationale richtlijnen en die hiermee blijven doorgaan ondanks ons aandringen om ermee te stoppen?

Om in zulke gevallen onze tanden te laten zien, stellen we per individueel bedrijf criteria op waaraan het binnen een periode van drie jaar zal moeten voldoen. Gebeurt dat naar onze mening onvoldoende, dan trekken we ons als belegger terug uit het betrokken bedrijf.

Hoe deze criteria eruit zullen zien, valt op dit moment nog niet te zeggen. Waarschijnlijk zullen het universeel geldende regels zijn. We kiezen een aantal hoofdthema's, en per bedrijf zal het daarnaast gaan om maatwerk. Met onze vermogensbeheerders Robeco en F&C bespreken wij intensief hoe we dit beleid verder kunnen invullen.

Focus op mensenrechten, dierproeven, klimaatverandering | Begin 2008 zijn we met het aangescherpte engagementbeleid van start gegaan. We richten ons hierbij op de thema's mensenrechten, dierproeven en klimaatverandering. Samen met Robeco en F&C selecteren we binnen elk thema twee tot vier bedrijven waarmee we in 2008 een intensieve dialoog aangaan. Deze gesprekken vinden in eerste instantie plaats achter gesloten deuren. Als we besluiten om ons uit een bedrijf terug te trekken omdat we ontevreden zijn over de vorderingen, dan zullen we dit bekendmaken.

De andere onderdelen van Eureko geven vanaf begin 2008 op dezelfde wijze vorm aan hun beleggingsbeleid.

CASE

14. levensfasebewust diversiteitsbeleid

De kracht van de verschillen

De samenleving verandert. Achmea wil een afspiegeling van de samenleving zijn en moet dus mee veranderen. Daar zetten we groots op in met ons nieuwe Levensfasebewust Diversiteitsbeleid dat ruimte geeft aan talenten van individuele medewerkers. Ook van bevolkingsgroepen die in ons personeelsbestand ondervertegenwoordigd zijn. Achmea vindt het belangrijk om een bedrijf te zijn waar mensen met plezier werken, waar ze vitaal en productief zijn en hun persoonlijk talent kunnen botvieren. Zo kunnen we meer kwaliteit leveren en sluiten we beter aan op specifieke wensen uit de markt.

Veranderingen in markt en samenleving | In een veranderende samenleving werken we in een markt die ook aan verandering onderhevig is: door internet, toenemende internationalisering en scherpere marktwerking. Dat maakt dat onze medewerkers andere competenties nodig hebben. Het toenemende gebruik van internet zorgt bijvoorbeeld voor nieuwe kansen op het gebied van marketing en dienstverlening, maar om daar volledig op te kunnen inspelen is wel nieuwe kennis vereist.

Ook de arbeidsmarkt zien we veranderen. Door vergrijzing en ontgroening in de maatschappij hebben we te maken met aanhoudende krapte. Toch zien we dat onder bepaalde bevolkingsgroepen werkloosheid veel meer voorkomt dan gemiddeld.

Voor allochtonen is het moeilijker om een baan te vinden. Van de Nederlandse beroepsbevolking is bijna negen procent westers allochtoon en acht procent niet-westers. Circa eenentachtig procent van de bedrijven en (overheids)organisaties heeft echter minder dan vijftien procent allochtonen in dienst.

Bij Achmea houden we niet bij hoeveel allochtone medewerkers wij in dienst hebben. We proberen hier in 2008 met behulp van een enquête onder alle medewerkers over Levensfasebewust Diversiteitsbeleid achter te komen. Vrouwen zijn wel evenredig vertegenwoordigd maar onvoldoende op hoge posities. Dat is niet gunstig, want uit onderzoek blijkt dat divers samengestelde teams betere resultaten boeken en innovatiever zijn. Wij denken dus dat we de markt beter kunnen bedienen als onze interne organisatie dezelfde diverse samenstelling heeft als de maatschappij en onze klantenkring.

Ook mensen met een lichamelijke beperking hebben moeite om een baan te vinden die aansluit op hun behoefte, zoals aangepast werk of afwijkende werktijden. En steeds meer mensen combineren taken, zoals betaald werk en zorgtaken. Zij zouden minder of flexibele uren willen werken, of vaker vanuit huis.

Wij zien het als onze maatschappelijke taak om deze groepen meer mogelijkheden te bieden. Dat past bij onze kernwaarden 'inleven, vernieuwen en waarmaken'.

Willen we een afspiegeling van de samenleving zijn, dan dienen we dus werknemers aan te trekken uit genoemde groepen. Daarnaast willen we het huidige personeel in staat stellen om zijn taken beter af te stemmen op persoonlijke situatie en talent. Dat vergroot het werkplezier, wat sterk bijdraagt aan de kwaliteit en creativiteit van het werk. Mensen zullen daardoor langer bij Achmea blijven, al dan niet in deeltijd. Uit het onderzoek naar de betrokkenheid van onze medewerkers dat we najaar 2007 hebben gehouden, kwam een score van gemiddeld achtenveertig procent voor talentbenutting.



Mevrouw Ike Wiersinga

'Het levensfasebewust diversiteitsbeleid ziet er goed uit! Het ultieme maatwerk, individuele afspraken voor 22000 medewerkers, is natuurlijk niet werkbaar. Je zult kaders moeten scheppen waarbinnen verschillen mogelijk zijn. De kunst is om de grenzen van die kaders te bepalen. Ook moet de boodschap van het nieuwe beleid goed worden overgebracht binnen de organisatie. Iedereen moet de toegevoegde waarde gaan zien. Bijvoorbeeld de boodschap dat verschillen binnen een team kunnen leiden tot optimale resultaten, is erg belangrijk voor een leidinggevende. Ik ben blij dat dit CNV-onderwerp zo'n invulling krijgt.'

Mevrouw Ike Wiersinga,
Onderhandelaar CNV Dienstenbond

Dit is voor ons dan ook een van de grootste uitdagingen van het HR-beleid. Eenzeventig procent vindt dat van de medewerkers vindt hij/zij voldoende opleidingsmogelijkheden krijgt. Toch willen we op dit punt graag nog hoger scoren.

Inleven, vernieuwen en waarmaken | De hierboven gesignaleerde veranderingen in markt en maatschappij zullen hun weerslag hebben in ons bedrijf. Samen met ons voornemen om het onze medewerkers in hogere mate mogelijk te maken om hun werk naar eigen inzicht in te richten, vraagt dit om een ingrijpende vernieuwing van ons HR-beleid. Dat werken we uit onder de noemer Levensfasebewust Diversiteitsbeleid (LDB).

We gaan daarbij niet over één nacht ijs. In dit proces trekken we op met partijen als de universiteiten van Utrecht en Tilburg, de verschillende vakorganisaties, de COR, de medewerkers, de directievoorzitters en de Raad van Bestuur.

CASE

15. preventie in de zorg

Achmea stelt zijn werknemers sinds kort in de gelegenheid om vrijwillig een halsslagaderscan te laten uitvoeren. Dit preventieproject is niet zo zeer bedoeld om problemen op te sporen, maar om mensen bewust te laten ervaren hoe zij ervoor staan.

Met deze pilot onderstreept Achmea Zorg zijn prioriteiten: het voorkomen van ziekte en het stimuleren van vitaliteit. Mensen komen veel eerder in actie als zijzelf kunnen zien hoe het er met hun gezondheid voor staat. Indien nodig kan met een aanpassing van de levensstijl veel worden verbeterd. In 2008 bieden we de scan ook aan geïnteresseerde collectief verzekerde klanten aan. De halsslagadersscan kan eventueel aanwezige ‘aanslag’ signaleren.

Nederlanders worden ouder dan ooit en ze genieten langer van een goede gezondheid. Sinds de jaren vijftig is de levensverwachting met maar liefst zeven jaar toegenomen.

Maar lang niet iedereen is gezond. Mensen met een ongezonde levensstijl krijgen last van overgewicht, diabetes of klachten van andere aard. Dat gaat natuurlijk ten koste van het levensgeluk. Bovendien kost dit de samenleving veel geld. Niet alleen de uitgaven voor de gezondheidszorg nemen hierdoor toe. Ook ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid brengen kosten met zich mee.

Schade delen en voorkomen | Verzekeraars hebben twee kerntaken. De eerste is het organiseren van solidariteit: dat betekent ervoor zorgen dat de lasten bij schade worden gedeeld. De tweede is het beperken van schade. Bij sommige verzekeringsbranches is daar van oudsher al veel aandacht voor, bijvoorbeeld bij brandverzekeringen.

Bij zorg ligt dit anders. Het voorkomen van ziekte werd gezien als een persoonlijke verantwoordelijkheid. Tot voor kort was preventie bij zorgverzekeraars dan ook een ondergeschoven kindje. Waren er op dat gebied al activiteiten, dan lagen die veelal in de marketingsfeer. Ze leverden geen aantoonbare bijdrage aan het voorkomen van ziekte en het bevorderen van gezondheid.

Achmea Zorg brengt hier verandering in. Het stimuleren van een gezonde levensstijl en het vroegtijdig opsporen van ziektes krijgen de hoogste prioriteit. Wij vinden dit passen bij ons motto Ontzorgen.

Preventiebeleid en kostenbesparing | Natuurlijk is het voorkomen van ziekten en het stimuleren van een gezonde levensstijl ook belangrijk om de kosten te beheersen. Als we de schade kunnen beperken, kunnen we ook de premielast reduceren.

Achmea Zorg koopt voor 5,5 miljard euro zorg in voor onze verzekerden. We vinden het onze verantwoordelijkheid om te proberen de kosten in de zorg te beheersen. Dit is noodzakelijk omdat de zorg anders onbetaalbaar wordt. Om de kostenstijging te beperken besteden we steeds meer aandacht aan het inkopen van zorg.

We zetten daarbij nog meer in op kwaliteit. Maar het belangrijkste is voorkomen dat mensen ziek worden en hen zolang mogelijk fit en vitaal houden. Ook voor Achmea geldt dat voorkomen beter is dan genezen.

Samenwerking | Achmea aanvaardt met het stimuleren van een gezonde levensstijl zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar gelooft sterk in het samen optrekken van overheid, zorgverleners, zorgaanbieders, gemeenten, scholen en zorgverzekeraars. Dat is dan ook precies



Jeroen van Breda Vriesman

'Wij willen niet alleen zorg en zorguitgaven verzekeren. Wij willen juist zorg en zorguitgaven waar mogelijk voorkómen. Achmea ziet preventie de komende jaren als speerpunt. Prioriteit is het bevorderen van de vitaliteit en gezondheid van zijn verzekerden. In 2007 hebben we onszelf hogere doelen gesteld. We zijn er voor de gezondheid en de vitaliteit van onze cliënten. Samen met onze partners verzekeren wij hen van duurzame zorg. Hiermee bedoelen we expliciet niet alleen de feitelijke gezondheidstoestand van onze verzekerden, maar juist ook de ervaren vitaliteit.

Jeroen van Breda Vriesman, directievoorzitter van Achmea Zorg



Rik Riemens

Preventie is erg belangrijk. Het is heel goed van Achmea om verder te kijken dan alleen het 'voldoen van nota's'. Om de zorgkosten beheersbaar te houden in de toekomst is het belangrijk dat mensen gezonder ouder worden. Achmea moet goed kijken naar de regionale invulling van het preventiebeleid en de samenwerking met regionale partners. Een preventieprogramma, bijvoorbeeld voor obesitas, bestaat uit afspraken met verschillende partijen (dokter, diëtist, sportschool) en het is voor de patiënt natuurlijk handig als hij dicht bij huis van het totale pakket gebruik kan maken.

Rik Riemens, Directeur financiën en commercie
Waterlandziekenhuis

wat Achmea doet, want alleen als alle partijen de handen ineen slaan, kunnen op het gebied van de gezondheidszorg aansprekende resultaten worden geboekt.

Natuurlijk hebben ook de verzekerden hun eigen verantwoordelijkheid. Genetische en omgevingsfactoren spelen een belangrijke rol in ieders gezondheid: ze zijn niet of nauwelijks te veranderen. Maar gezond gedrag begint bij jezelf. Niet roken, gezond eten en voldoende bewegen zijn dingen die we zelf in de hand hebben.

De komende jaren gaat Achmea Zorg zijn voortrekkersrol op het terrein van gezondheid en vitaliteit opnieuw definiëren. Predictieve geneeskunde is de logische volgende stap. Zo worden gezondheidsrisico's op een verantwoorde manier vroegtijdig onderkend en kunnen er passende oplossingen worden aangeboden. Die kunnen liggen op het gebied van voeding, bewegen en mentale gezondheid.

Extra aandacht krijgt de aanpak van diabetes, hartfalen, kanker, COPD/ astma en depressie. We denken daarbij aan ketenzorg en disease-management. Een voorbeeld hiervan is de inkoop van gecoördineerde ketenzorg voor diabetespatiënten bij huisarts, diëtist en diabetesverpleegkundige. Door onze vele collectiviteiten kunnen we op specifieke wijze een bijdrage leveren aan het preventiebeleid van organisaties en werknemers op het gebied van levensstijl en beweging.

Innovatie | Achmea streeft naar een innovatief en doelmatig aanbod van preventieprogramma's. Zo zijn we in 2007 samen met het Erasmus MC en Philips gestart met het Chronisch Hartfalen-project. Chronische hartpatiënten krijgen thuis een speciaal kastje, waarmee op afstand controle plaats kan vinden. Patiënten hoeven hierdoor minder angstig te zijn en voelen zich meer op hun gemak. Doordat complicaties worden voorkomen of eerder worden herkend, zijn minder ziekenhuisopnames nodig.

Tot de innoverende projecten behoort ook de pilot in eigen huis die medewerkers de mogelijkheid biedt om vrijwillig een halsslagaderscan te ondergaan.

Achmea Health Programma | Enkele jaren geleden heeft Achmea Zorg het Health Programma geïntroduceerd. Hiermee was Achmea trendsetend in de branche. Klanten van Achmea kunnen Health Checks laten doen, waarin parameters als gewicht, bloeddruk, cholesterol, longinhoud en suikerspiegel worden gemeten. Ook kunnen zij op onze website een levensstijltest – ontwikkeld door artsen – doen. Verzekerden ontvangen gratis ons Health Magazine. In een van de vele Achmea Health Centers kunnen cliënten met korting sporten en ontspannen.



Erik van 't Hof

'Bij ons bedrijf Pon maken de medewerkers het verschil. Hun welzijn is dan ook cruciaal. Daarom hebben wij Pon Fit ontwikkeld, een totaalpakket gericht op de lichamelijke en geestelijke gezondheid van onze medewerkers. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld deelnemen aan verschillende bewegingsprogramma's en voor voedings advies terecht bij de diëtist. Achmea deelt onze kijk op het belang van preventie en heeft financieel bijgedragen aan de opstartfase van Pon Fit, ook omdat het programma leidt tot lagere zorgkosten. Vanwege het succes bij Pon wil Achmea dergelijke programma's bij meerdere bedrijven stimuleren. Het zou natuurlijk goed zijn als het uiteindelijk ook leidt tot lagere verzekeringspremies.'

Erik van 't Hof, HR Manager Pon Holding

CASE

16. Sexy Care

Achmea wil imago van de zorgsector verbeteren

‘De manier waarop we voor de zwakkeren in de samenleving zorgen, geeft het niveau van onze beschaving aan.’ Als dit gezegde waar is, staat de Nederlandse beschaving voor een grote uitdaging, want er is steeds meer vraag naar zorg. Door vergrijzing hebben mensen langer zorg nodig, door ontgroening zijn er steeds minder mensen die die zorg kunnen verlenen. Vooral gehandicapten of langdurig zieken hebben daarmee te maken.

Dit gegeven was het uitgangspunt van de eerste serie maatschappelijke debatten die in 2007 bij Achmea gevoerd is. Officieel was het thema ‘vergrijzing’, maar de inhoud en de uitkomsten van de debatten waren breder. Doel van de maatschappelijke debatten is een issue van alle kanten te bespreken met collega’s uit verschillende hoeken van het bedrijf om op die manier bij te dragen aan het oplossen van een maatschappelijk probleem.

AWBZ | Zorg en vergrijzing zijn voor Achmea zeer belangrijke thema’s, zeker nu staatssecretaris Bussemaker van VWS de SER heeft gevraagd een advies uit te brengen over de toekomst van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). In haar brief van 29 mei aan de SER concludeert ze dat de sector niet altijd de zorg kan leveren die het beste aansluit bij de wensen van de cliënten. Ze noemt allerlei oorzaken en stelt vast dat “de werkers in de zorg zich met hart en ziel voor de zorg inzetten maar daarbij vaak gebukt gaan onder een hoge werkdruk en een bureaucratische last. Dit belemmert hen soms om te kiezen voor de oplossing die voor de klant het beste is. Het gaat bovendien ten koste van het plezier in het werk en het imago van de sector als werkgever”.

Op termijn zal de AWBZ in zijn huidige vormgeving onhoudbaar zijn, schrijft Bussemaker. Het ziet er naar uit dat de zorgverzekeraars vanaf 2009 in de uitvoering de AWBZ een belangrijke rol gaan spelen. Op de beleidsagenda staan o.a. de volgende maatregelen: kleinschalig wonen, betere kwaliteit van zorg in verpleegtehuizen en de ontbureaucratisering van de indicatiestelling. Achteraf bezien nam het maatschappelijk debat in zekere zin een voorschot op de onderwerpen die op de korte en lange termijn op de beleidsagenda geplaatst zijn.

Lef | Voor het debat over vergrijzing werden nu eens niet de experts bij elkaar gezet, maar juist geïnteresseerde en betrokken medewerkers van Achmea die zich normaal niet met dit onderwerp bezighouden. De vijftien deelnemers waren afkomstig uit de verschillende divisies en bedrijfs-onderdelen van Achmea. Stuk voor stuk ging het om mensen die enthousiast waren, lef hadden en bereid waren om buiten de vaste kaders te denken.

De deelnemers bogen zich in vijf verschillende sessies over het thema vergrijzing. De eerste sessie bestond uit een brainstorm waarin honderden ideeën, thema’s en plannen genoemd werden. Tijdens de daaropvolgende bijeenkomsten werd steeds verder ingezoomd totdat er uiteindelijk een definitief voorstel op tafel lag. Dat voorstel is na de laatste sessie gepresenteerd aan de Groepsraad.

Kern van de voorgestelde aanpak was de gedachte dat het goed zou zijn als Achmea iets zou doen aan het verschil tussen care en cure. Cure – activiteiten in de gezondheidszorg die gericht zijn op het herstel van ziekten – heeft een aantrekkelijker imago dan de care, zo concludeerden de deelnemers. Dat stemt dus overeen met de waarneming van staatssecretaris Bussemaker. Het imago van de zorg zal beter moeten worden om voldoende personeel



Annette Kranenburg

Het maatschappelijk debat binnen Achmea
'Deelnemen aan het maatschappelijk debat was ontzettend leuk! De groep bestond uit 25 mensen uit allerlei verschillende bedrijfs-onderdelen binnen Achmea en was zeer divers van samenstelling. Ik vond het wel jammer dat we na de gezamenlijke brainstorm zo snel in subgroepjes werden verdeeld. Ik denk dat er wellicht nog meer leuke dingen naar voren waren gekomen door discussies met de groep als geheel. Wat ik vooral bijzondervond was de grote betrokkenheid, men maakte echt tijd voor het proces terwijl we toch allemaal een drukke agenda hebben.'

Annette Kranenburg is Product Demand manager bij Sociale Zekerheid



Fer Haak

Het werk in de care is zo divers en veelkleurig! Het heeft een grote dynamiek. Als dit karakter beter zichtbaar wordt, kan het werk een veel grotere aantrekkingskracht hebben. Mensen begeleiden in hun levensvraagstukken, terwijl ze in kwetsbare posities verkeren, daar gaat het om. Hiervoor is creativiteit nodig. Mensen willen hun zelfstandigheid zo lang mogelijk behouden. Hoe langer dit kan, hoe minder aanvullende zorg er nodig is. Dat is ook uit het kosten-perspectief belangrijk. Natuurlijk is lichamelijke zorg een onderdeel, maar dat is niet de hoofdmoot. In het veld ligt de focus al jaren op het ondersteunen van de zelfstandigheid van kritisch denkende burgers. Er zijn veel vernieuwende initiatieven vanuit de werkvloer en er zijn door de jaren waardevolle ketenverbanden opgebouwd. Verstoring daarin is heel vervelend – en komt te vaak voor. Afspraken en zekerheid op langere termijn zijn belangrijk. Belangrijker dan inkoopkosten binnen het jaar. Achmea moet goed aansluiten bij bestaande ketens en de innovaties die hierin reeds bestaan, en ook de uitvoerende medewerkers en cliënten betrekken bij de gesprekken. De waarde hierin moeten we herkennen, ondersteunen en uitstralen.

Fer Haak, Lid Raad van Bestuur RIBW-KAM te Haarlem

te werven. De tijdens de maatschappelijke debatten opgeworpen term Sexy Care beschrijft precies wat de bedoeling is: werken in de zorg moet weer aantrekkelijk worden.

Initiatieven | Hoe je dat doel bereikt, is natuurlijk niet zo eenvoudig, maar een sleutelement in de aanpak is om mensen in de zorg die initiatieven nemen die imagoverbeterend werken met elkaar in contact te brengen. Op die manier kunnen ze elkaar inspireren en stimuleren, waardoor een vliegwieleffect kan ontstaan.

Een goed voorbeeld van zo'n initiatief wordt gevormd door de Thomashuizen. Initiatiefnemer Hans van Putten ervoer veel problemen rondom de zorg voor zijn gehandicapte zoon Thomas. Hij ontwikkelde het idee om de zorg op een nieuwe manier aan te pakken. Inmiddels heeft dat geleid tot een keten van franchise ondernemers die met de persoonsgebonden budgetten van een groep zorgvragers in staat zijn mensen zoals Thomas zich in een warme en veilige omgeving verder te laten ontplooiën. Van Putten wist hiermee een zorgaanbod te realiseren dat niet gehinderd wordt door bureaucratie, de kilte van de sector en de machteloosheid van goedwillende medewerkers. Inmiddels heeft deze zorgondernemer naast de Thomashuizen nog drie formules in de markt gezet.

Een ander innovatief idee komt van de vereniging Wonen in Goirle (WiG), een initiatief van ouders die een kleinschalige vorm van wonen voor hun geestelijk en/ of lichamelijk gehandicapte kinderen hebben gerealiseerd midden in de eigen woonomgeving. Ook WiG slaagt erin de zorg weer aantrekkelijk te maken, zowel voor cliënten als voor zorgverleners.

Rondetafelconferenties | Dit soort nieuwe zorgconcepten draagt bij aan het verbeteren van het imago van de sector, maar vaak weten de verschillende initiatiefnemers niet van elkaars bestaan. Achmea wil deze mensen de mogelijkheid geven elkaar te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen, bijvoorbeeld in de vorm van rondetafelconferenties.

Overigens sluiten de ideeën uit de maatschappelijke debatten goed aan bij de praktijk van alledag bij de AWBZ-zorginkoop van Achmea. Deze afdeling stimuleert zorgaanbieders zorg te leveren die zo goed mogelijk aansluit bij de wensen van cliënten en die vernieuwend van karakter is. Binnen de care worden dan ook talloze initiatieven genomen over de grenzen van cure en care heen, waarbij Achmea vanuit zorginkoop zo veel als mogelijk probeert (financiële) beperkingen weg te nemen. Daarbij valt te denken aan initiatieven die zijn gericht op een zo goed mogelijke doorstroom van cliënten na ziekenhuisopname waarbij thuis of in een tehuis verdere revalidatie plaatsvindt. Voorbeelden zijn mensen die een nieuwe heup hebben gekregen of mensen die na een beroerte en opname in het ziekenhuis revalidatie krijgen binnen een verpleeghuis. Ook wordt geprobeerd de zorg aan mensen met dementie meer in samenhang te organiseren zonder beletsel van gescheiden bekostigingssystemen.

Naast het voorstel voor het organiseren van rondetafelconferenties heeft de serie maatschappelijke debatten ideeën opgeleverd voor producten en diensten die aansluiten bij een nieuwe rol van zorgverzekeraars in de uitvoering van de AWBZ-zorg

Hoewel het kabinet Balkende IV geen ingrijpende wijzigingen in de huidige kabinetsperiode wil aanbrengen in de AWBZ, staat het onderwerp over de toekomst van de AWBZ wel op de agenda. Waar er bij de Cure sprake is van koersbehoud, is de Care met veel onzekerheid omgeven. Onduidelijkheid over de toekomst van de Care zal daarom voorlopig blijven voortbestaan en zal daarom het imago van de care daarbij niet helpen. Het maatschappelijk debat dat over dit onderwerp is gevoerd, is dus erg actueel en de rondetafelconferenties om een verdere imagoverbetering voor de sector te betekenen, zullen hieraan positief gaan bijdragen.

17. tabellen gri-g3 indicatoren en transparantiebenchmark

INDICATOR	Plaats in het verslag
1. Strategie en analyse	
1.1	Voorwoord
1.2	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 2, Speerpunt 3, Medewerkers
2. Organisatieprofiel	
2.1	Profiel
2.2	Profiel
2.3	Profiel
2.4	Profiel
2.5	Profiel
2.6	Profiel

2.7	Profiel
2.8	Profiel
2.9	Profiel
2.10	Speerpunt 2
3. Verslagparameters	
Verslagprofiel	
3.1	Rapportageprincipes
3.2	Rapportageprincipes
3.3	Rapportageprincipes
3.4	Voorwoord
Reikwijdte en afbakening van het verslag	
3.5	Rapportageprincipes

Voor uitleg bij de tabellen zie www.globalreporting.org en www.ez.nl (zoek op criteria Transparantiebenchmark 2007)

3.6	Rapportageprincipes
3.7	Rapportageprincipes
3.8	Rapportageprincipes
3.9	Rapportageprincipes
3.10	Rapportageprincipes
3.11	NVT
GRI-inhoudsopgave	
3.12	GRI-tabel
Assurance	
3.13	Rapportageprincipes
4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid	
Bestuursstructuur	
4.1	Profiel en kerngegevens
4.2	Profiel en kerngegevens
4.3	NVT
4.4	Ketenbeheer en stakeholders, Medewerkers
4.5	Medewerkers
4.6	Compliance

4.7	NG
4.8	Compliance
4.9	Ketenbeheer en stakeholders
4.10	Ketenbeheer en stakeholders
Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven	
4.11	Speerpunt 2, Compliance, Case Preventie in de Zorg
4.12	Compliance
4.13	Ketenbeheer en stakeholders, Compliance
Overleg met belanghebbenden	
4.14	Ketenbeheer en stakeholders
4.15	Ketenbeheer en stakeholders
4.16	Ketenbeheer en stakeholders
4.17	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 1
Prestatie-indicatoren	
Economische prestatie-indicatoren	
DMA	Profiel en kerngegevens
EC1	Profiel en kerngegevens
EC2	Speerpunt 1, Case Duurzaam beleggen

EC3	NG
EC4	NVT
EC5	NVT
EC6	NG
EC7	Case LDB
EC8	Speerpunt 3
EC9	Speerpunt 2, Case duurzaam beleggen
Milieu prestatie-indicatoren	
DMA	Interne bedrijfsvoering
EN1	Interne bedrijfsvoering
EN2	NG
EN3	Interne bedrijfsvoering
EN4	Interne bedrijfsvoering
EN5	Interne bedrijfsvoering
EN6	Interne bedrijfsvoering
EN7	Interne bedrijfsvoering
EN8	NG
EN9	NVT

EN10	NG
EN11	NVT
EN12	NVT
EN13	NVT
EN14	NVT
EN15	NVT
EN16	Interne bedrijfsvoering
EN17	NVT
EN18	Interne bedrijfsvoering
EN19	NVT
EN20	NVT
EN21	NVT
EN22	Interne bedrijfsvoering
EN23	NVT
EN24	Interne bedrijfsvoering
EN25	NVT
EN26	Speerpunt 2, Interne bedrijfsvoering, Case Duurzaam beleggen
EN27	NVT

EN28	Compliance
EN29	Interne bedrijfsvoering
EN30	NG
Sociale prestatie-indicatoren: Arbeidsomstandigheden	
DMA	Medewerkers
LA1	Medewerkers
LA2	Medewerkers
LA3	NVT
LA4	NG
LA5	NG
LA6	NG
LA7	Medewerkers
LA8	NVT
LA9	Medewerkers
LA10	Medewerkers
LA11	Medewerkers
LA12	Medewerkers
LA13	Medewerkers

LA14	Medewerkers
Sociale prestatie-indicatoren: Mensenrechten	
DMA	Medewerkers, Case duurzaam beleggen
HR1	Case duurzaam beleggen
HR2	NG
HR3	NG
HR4	NG
HR5	Case duurzaam beleggen
HR6	Case duurzaam beleggen
HR7	Case duurzaam beleggen
HR8	NG
HR9	NG
Sociale prestatie-indicatoren: Maatschappij	
DMA	
S01	Ketenbeheer en stakeholders, medewerkers, Case duurzaam beleggen
S02	Compliance
S03	NG
S04	Compliance

S05	Speerpunt 1
S06	NVT
S07	NVT
S08	NVT
Sociale prestatie-indicatoren: Productverantwoordelijkheid	
DMA	Speerpunt 1, Speerpunt 2
PR1	NVT
PR2	NVT
PR3	NG
PR4	NVT
PR5	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 2
PR6	NG
PR7	NG
PR8	NG
PR9	NG
Sector supplement: Financiële Dienstverlening	
DMA on Products and Services	
FSSS -D1	Speerpunt 2, Case Duurzaam beleggen

FSSS-D2	Speerpunt 2, Case Duurzaam beleggen
FSSS-D3	Speerpunt 2, Compliance
FSSS-D4	NG
FSSS-D5	Speerpunt 2
Sector supplement: Financiële Dienstverlening	
Product and Service impacts	
Audit 1.	Case Duurzaam beleggen
Active ownership 2.	Case Duurzaam beleggen
Active ownership 3.	Case Duurzaam beleggen
Active ownership 4.	Case Duurzaam beleggen
Active ownership 5.	NG
Product Portfolio 6.	NG
Product Portfolio 7.	NG
Product Portfolio 8.	NG
Sector supplement: Financiële Dienstverlening	
Society	
Community 9.	NG
10.	NG

Sector supplement: Financiële Dienstverlening	
Product responsibility	
11.	Speerpunt 2
12.	NG

11	Speerpunt 3
Ondernemingsbestuur en Managementsystemen	
12	Profiel en kerngegevens, Eureko Report 2007
13	Profiel en kerngegevens
14	Profiel en kerngegevens
15	Ketenbeheer en stakeholders, Medewerkers, Compliance
Ketenverantwoordelijkheid	
16	Ketenbeheer en stakeholders
17	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 1, Speerpunt 2, Interne bedrijfsvoering, Cases
18	Ketenbeheer en stakeholders, Interne bedrijfsvoering, Compliance, Cases
Stakeholders	
19	Ketenbeheer en stakeholders, Cases
20	Ketenbeheer en stakeholders, cases
21	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 1, speerpunt 2, Medewerkers, Cases
22	Ketenbeheer en stakeholders, Medewerkers
Economische aspecten van de bedrijfsvoering	
23	Profiel en kerngegevens
24	Profiel en kerngegevens, Speerpunt 2, Medewerkers, Cases

Criteria voor de Transparantiebenchmark 2007

Profiel	
1	Profiel en kerngegevens
2	Profiel en kerngegevens
3	Profiel en kerngegevens, Medewerkers
4	Profiel en kerngegevens
5	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 1, Cases
6	Ketenbeheer en stakeholders, Speerpunt 1, Cases
Visie en strategie	
7	Voorwoord, Missie, strategie en doelstellingen
8	Voorwoord
9	Compliance
10	Compliance

25	Profiel en kerngegevens
26	Profiel en kerngegevens, Case Duurzaam beleggen
27	Profiel en kerngegevens
Milieuaspecten van de bedrijfsvoering	
28	Interne bedrijfsvoering
29	Speerpunt 2, Interne bedrijfsvoering
30	Interne bedrijfsvoering
31	Speerpunt 2, Interne bedrijfsvoering
32	Speerpunt 2, Interne bedrijfsvoering
Sociale aspecten van de bedrijfsvoering	
33	Medewerkers, Case LDB
34	Case Duurzaam beleggen, Medewerkers, Case LDB
35	Medewerkers, Case LDB
36	Medewerkers, Case LDB
37	Medewerkers, Case LDB
Verificatie	
38	Rapportageprincipes
39	Stakeholders bij cases, Assurance Rapport

40	Assurance Rapport
41	Assurance Rapport
Uitwerking	
42	Medewerkers, Case Duurzaam beleggen
43	Rapportageprincipes
44	Rapportageprincipes
45	Colofon
46	Colofon
47	Profiel en kerngegevens

COLOFON

Redactie | Jan Pieter Six

Advies en tekst | BECO Groep

Ontwerp | Koeweiden Postma

Fotografie | Herre Joostensz en Fred Tigelaar (portretten).

Jaarverslagen | Dit is het maatschappelijk jaarverslag van Achmea over 2007. Het wordt uitsluitend digitaal gepubliceerd en is te downloaden op de website van Achmea: www.achmea.nl, Over Achmea, MVO.

Daarnaast verschijnt een samenvatting in druk. Deze kan worden aangevraagd via 030 - 693 70 00 en holding@achmea.nl.

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

KPMG heeft dit jaarverslag geverifieerd. Het assurance report staat op pagina 76.

Achmea is onderdeel van Eureko. De financiële cijfers van Achmea zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag van Eureko. Het jaarverslag van Eureko is te vinden op internet, via www.achmea.nl, Over Achmea, Financiële cijfers.

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