



DEEL 3

Supplementen

2017

achmea 

Inhoud

BIJLAGEN

Bijlage A: GRI index	3
Bijlage B: PSI tabel	8
Bijlage C: Overige personele informatie	11
Bijlage D: Verantwoord belegd vermogen	16
Bijlage E: Overige milieu informatie	17



DEEL 1



DEEL 2



DEEL 3

Met ingang van de jaarrapportage over 2017 bestaat onze verslaggeving uit drie delen. We sluiten hiermee per deel aan op specifieke interesses van stakeholders. De weergave in drie delen vergroot de helderheid en toegankelijkheid.

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep met daarin de voortgang van Achmea over 2017 en onze visie op de toekomst.

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat onder meer de jaarrekening, het verslag van de Raad van Bestuur en doet verslag over onze Governance.

Deel 3 met 'Supplementen' bevat informatie voor duurzaamheidsverslaggeving en bijlagen bij de andere delen.

Bijlage A

GRI index

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
STRATEGIE EN ANALYSE		
G4-1	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea; Woord van de voorzitter. pp. 9-10
G4-2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement. pp. 21-25, pp. 74-100
ORGANISATIEPROFIEL		
G4-3	Naam van de organisatie.	Achmea B.V.
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in getallen; Hoofdactiviteiten. p. 6 Jaaroverzicht deel 1: Onze verzekeringsmerken. pp. 7-8
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Zeist, Nederland
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. p. 4-8
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea; Hoe we zijn geworden wie we zijn. p.4 Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53
G4-8	Afzetmarkten	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. P. 4-8 Jaaroverzicht deel 1: Context & strategie; Focus via marktgerichte ketens. p. 20
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. P. 4-8 Jaarrapport deel 2: Resultaten en Ontwikkelingen in 2017, pp. 3-19
G4-10	Samenstelling medewerkersbestand	Jaarrapport deel 2: Medewerkers en diversiteit, pp. 33-35 Supplementen deel 3: Bijlage C. Overige personele informatie. pp. 11-15
G4-11	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	Supplementen deel 3: Bijlage C. Overige personele informatie. p.15
G4-12	Omschrijving van de keten van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. pp. 6-7, Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Wat wij doen en leveren. p.12, Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Het waardecreatiemodel. p.13 Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken; Focus via marktgerichte ketens. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Sturen op het behalen van onze doelstellingen. pp. 23-24 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Sturen op het behalen van onze doelstellingen; Onze partners. p. 35-37
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea: Onze verzekeringsmerken; Verkoop van activiteiten in Ierland in lijn met onze internationale strategie. p. 7 Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang, pp. 38-40
G4-14	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie	Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement. pp. 21-25

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Jaaroverzicht deel 1: Vier kernkwaliteiten. p. 5 Jaaroverzicht deel 1: Onze commitments. pp. 46-47 Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	O.a. Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken, Stichting Ondernemingspensioen-fondsen en Unie van Beroepspensioenfondsen Jaaroverzicht deel 1: Begrippenlijst. pp. 51-54
VASTSTELLING VAN MATERIELE ONDERWERPEN EN AFBAKENING		
G4-17	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. p. 174
G4-18	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. p. 17-19 Jaaroverzicht deel 1: Overige informatie. Assurance report. p. 50
G4-19	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. p. 17-19
G4-20	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-21	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-22	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Dit jaar rapporteert Achmea via Core en zijn overige aspecten buiten de beschouwing gelaten.
OVERLEG MET BELANGHEBBENDEN		
G4-24	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18
G4-25	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de uitgangspunten hiervan, waaronder de selectie van belanghebbenden.
G4-26	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de gehanteerde werkwijze.
G4-27	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de discussies rondom materiële onderwerpen.
VERSLAGPROFIEL		
G4-28	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	2017
G4-29	Datum van het meest recente vorige verslag	30-03-2017
G4-30	Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie. p. 64

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
G4-32	a. De gekozen 'in overeenstemming met'-optie. b. De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie.	Toepassingsniveau GRI G4: Core Supplementen deel 3: Bijlage A. GRI index. p. 3
G4-33	Beleid met betrekking tot assurance	Jaarrapport deel 2: Verslag van de Raad van Commissarissen p. 37-46

BESTUURSSTRUCTUUR

G4-34	De bestuursstructuur van de organisatie	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53 Meer informatie over de organisatie- en bestuursstructuur is opgenomen op de website: www.achmea.nl/over-ons
-------	---	---

ETHIEK EN INTEGRITEIT

G4-56	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53
G4-58	De interne en externe mechanismen voor het melden van ethisch onverantwoord of onrechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken zoals escalatie naar het middenkadermanagement, een klokkenluidersregeling of hulplijn.	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53

MATERIËLE INDICATOREN

BETAALBARE EN TOEGANKELIJKE ZORG

DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met organisatie. Onze verzekeringsmerken. p. 7 Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Woord van de Voorzitter p. 9-10 Jaaroverzicht deel 1: Strategische accenten binnen Samen Waarmaken. Focus via marktgerichte ketens. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. p. 21-44 '-Actify en Gezond ondernemen. '-Activiteiten rond Vitale klanten en toegankelijke zorg. '-Deelnemen aan start-ups voor zorginnovaties. '-Samenwerking met de Ouderenbond voor zorgaanbod aan ouderen. '-Zorgverkenner. Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en Voortgang; Onze maatschappelijke waarde. p. 29-31 Jaarrapport deel 2: Ontwikkelingen 2017. p.25 Jaarrapport deel 2: Governance. Ethiekcommissie. p.52
Eigen indicator	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en Voortgang; Onze maatschappelijke waarde. p. 29-31

KLIMAATVERANDERING HANGT SAMEN MET GRI ASPECT: EMISSIES

DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen & voortgang; Klimaatverandering. P. 30 Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN15	Directe broeikasgasemissies (scope 1)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN16	Energie indirecte broeikasgasemissies (scope 2)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN17	Andere indirecte broeikasgasemissies (scope 3)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
VERANTWOORD BELEGGEN		
DMA	<ul style="list-style-type: none"> a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak. 	<p>Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen & voortgang; kader. p. 29</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Onze financiële resultaten. p. 41</p> <p>Jaarrapport deel 2: Verantwoord beleggen. p. 18, 30</p> <p>Supplementen deel 3: Bijlage D: Verantwoord belegd vermogen, p. 16</p>
Eigen indicator	Aantal engagement gesprekken	Jaarrapport deel 2: Bestuursverlag. Maatschappelijk verantwoord beleggen; Resultaten engagement 2017. p. 30
BESCHERMING PERSOONSgegevens HANGT SAMEN MET GRI ASPECT CUSTOMER PRIVACY		
DMA	<ul style="list-style-type: none"> a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak. 	<p>Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. p. 14</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. p. 23</p>
Eigen indicator		Achmea stuurt op verschillende indicatoren ten aanzien van privacy en bescherming persoonsgegevens. Achmea is voornemens om hiervoor een overkoepelende indicator te ontwikkelen in 2018
DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN		
DMA	<ul style="list-style-type: none"> a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak. 	<p>Jaaroverzicht deel 1: Strategische thema's. Duurzame producten en diensten is een verzamelbegrip voor onze doelstelling; "om een bijdrage te leveren aan een 'gezondere, veiliger en toekomstbestendiger samenleving". p. 20</p>
Eigen indicator	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Maatschappelijk perspectief m.b.t. zorginnovaties. p. 23
WAARDE VOOR DE KLANT		
DMA	<ul style="list-style-type: none"> a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak. 	<p>Jaaroverzicht deel 1: Onze klanten p. 25</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Onze maatschappelijke waarde, p. 29</p>
Eigen indicator	Klanttevredenheid en Keurmerk Klantgericht Verzekeren	Jaaroverzicht deel 1: Onze klanten p. 25
PENSIOENEN EN OUDDEDAGSVoorzieningen		
DMA	<ul style="list-style-type: none"> a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak. 	<p>Jaaroverzicht deel 1: Context & Strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken, p. 20</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze klanten, p. 27</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze maatschappelijke waarde, p. 31</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en voortgang. Onze partners, p. 35</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Onderwerpen uit de materialiteitsmatrix, p. 58</p>
Eigen indicator	Groei Beheerd vermogen (AuM)	Jaarrapport deel 2 Resultaten en ontwikkelingen in 2017 p. 13

INDICATOR	INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
INTEGRITEIT	
DMA	<p>a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp.</p> <p>b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak.</p>
Eigen indicator	Achmea stuurt op verschillende indicatoren ten aanzien van integriteit. Achmea is voornemens om hiervoor een overkoepelende indicator te ontwikkelen in 2018.
FINANCIELE ZEKERHEID	
DMA	<p>a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp.</p> <p>b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak.</p>
Eigen indicator	Groeï Beheerd Vermogen (AuM) Jaarrapport deel 2: Resultaten en ontwikkelingen in 2017, p. 13

Bijlage B

PSI tabel

MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S

Onze doelstellingen en voortgang

Achmea heeft in 2012 de Principles for Sustainable Insurance ondertekend (PSI). Met onderstaande verwijstabel wil Achmea op een transparante manier verantwoording afleggen over de implementatie van deze principes. Meer informatie over de PSI is te vinden op www.unepfi.org/psi.

Principe 1: Milieu-, sociale en bestuurlijke (ESG) aspecten die relevant zijn voor onze verzekeringsactiviteiten, vormen een vast onderdeel van onze besluitvorming

MOGELIJKE ACTIES: BEDRIJFSSTRATEGIE	INVULLING/VERWIJZING
Zet een bedrijfsstrategie op het niveau van de Raad van Bestuur en het uitvoerend management op om ESG-aspecten in de bedrijfsvoering te identificeren, evalueren, beheersen en controleren	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Het Verhaal van Achmea; Context & Strategie ; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Voer de dialoog met de aandeelhouders over de relevantie van ESG-aspecten voor de bedrijfsstrategie	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie; Onze Maatschappelijke Waarde www.verenigingachmea.nl
Integreer ESG-aspecten in wervings-, opleidings-, en medewerkers betrokkenheidprogramma's	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Medewerkers Achmea Jaarrapport 2017 – Bestuursverslag; Corporate Governance.
MOGELIJKE ACTIES: RISICOBEHEERSING EN -ACCEPTATIE	INVULLING/VERWIJZING
Stel processen vast om ESG-aspecten die inherent zijn aan het portfolio te identificeren en evalueren en wees bewust van potentiële ESG-gerelateerde gevolgen van de transacties van het bedrijf	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Financiële Resultaten Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer; Maatschappelijk Verantwoord Beleggen
Integreer ESG-aspecten in het beheersen en accepteren van risico's en besluitvormingsprocessen over solvabiliteit, met inbegrip van onderzoek, modellen, analyses, instrumenten en statistieken	Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer
MOGELIJKE ACTIES: ONTWIKKELING VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN	INVULLING/VERWIJZING
Ontwikkel producten en diensten die risico's beperken, een positieve invloed op ESG-aspecten hebben en beter risicomanagement aanmoedigen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Het Verhaal van Achmea; Context & Strategie; Onze Maatschappelijke Waarde
Ontwikkel of ondersteun alfabetiseringsprogramma's over risico's, verzekeringen en ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde
MOGELIJKE ACTIES: CLAIMSAFHANDELING	INVULLING/VERWIJZING
Reageer altijd snel, eerlijk, zorgvuldig en transparant naar klanten en zorg ervoor dat claimsprocessen duidelijk worden uitgelegd en begrepen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Processen
Integreer ESG-aspecten in reparaties, vervangingen en andere claimsdiensten	Achmea Jaaroverzicht 2017 - Onze Processen
MOGELIJKE ACTIES: VERKOOP EN MARKETING	INVULLING/VERWIJZING
Leid verkoop- en marketingmedewerkers op over ESG-aspecten die relevant zijn voor producten en diensten en integreer belangrijke boodschappen op een verantwoordelijke manier in strategieën en campagnes	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Medewerkers; Onze Processen Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer

Zorg dat dekking, kosten en baten van producten en diensten relevant zijn en duidelijk uitgelegd en begrepen worden	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Klanten
MOGELIJKE ACTIES: VERMOGENSBEHEER	INVULLING/VERWIJZING
Integreer ESG-aspecten in investeringsbeslissingen (bijvoorbeeld door de Principles for Responsible Investment te implementeren)	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Commitments Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

Principe 2: Wij werken samen met onze klanten en zakelijke partners om bewustzijn te creëren over milieu-, sociale en bestuurlijke aspecten, de hieraan verbonden risico's te beheersen en oplossingen te ontwikkelen

MOGELIJKE ACTIES: KLANTEN EN LEVERANCIERS	INVULLING/VERWIJZING
Voer de dialoog met klanten en leveranciers over de voordelen van het beheersen van ESG-aspecten en de verwachtingen en vereisten van de organisatie aangaande ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie; Onze processen; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Voorzie klanten en leveranciers met informatie en hulpmiddelen die hen kunnen helpen bij het beheersen van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Processen. Achmea jaarrapport 2017 – Maatschappelijk verantwoord beleggen.
Integreer ESG-aspecten in aanbestedings- en selectieprocedures voor leveranciers	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijke thema's uitgelicht
Moedig klanten en leveranciers aan om transparant te zijn over ESG-aspecten en hier relevante richtlijnen bij te gebruiken	Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijke thema's uitgelicht
MOGELIJKE ACTIES: VERZEKERAARS, HERVERZEKERAARS EN TUSSENPERSONEN	INVULLING/VERWIJZING
Bevorder het gebruik van de principes	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie; Onze Maatschappelijke resultaten; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Ondersteun de opname van ESG-aspecten in beroepsonderwijs en ethische normen in de verzekeringssector	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Medewerkers

Principe 3: We werken samen met overheden, toezichthouders en andere belanghebbenden om de samenleving in beweging te krijgen op het gebied van milieu-, sociale en bestuurlijke aspecten

MOGELIJKE ACTIES: OVERHEDEN, TOEZICHTHOUDERS EN ANDERE BELEIDSMAKERS	INVULLING/VERWIJZING
Ondersteun prudentieel beleid, regelgeving en wettelijke kaders die zorgen voor risicoreductie, innovatie en een betere beheersing van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Resultaten; Onze processen Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer
Voer de dialoog met overheden en toezichthouders om integraal risicomanagement en oplossingen voor overdracht van risico's te ontwikkelen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie
MOGELIJKE ACTIES: ANDERE BELANGHEBBENDEN	INVULLING/VERWIJZING
Voer de dialoog met intergouvernementele en niet-gouvernementele organisaties over duurzame ontwikkeling door deskundigheid beschikbaar te stellen op het gebied van risicomanagement en overdracht van risico's	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie
Voer de dialoog met het bedrijfsleven en brancheorganisaties om ESG-aspecten voor verschillende sectoren en regio's beter te begrijpen en te beheersen over sectoren en regio	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

Voer de dialoog met de academische wereld en de wetenschappelijke gemeenschap om onderzoek en educatieve programma's over ESG-aspecten in de context van de verzekeringssector te bevorderen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie
Voer de dialoog met media om het publiek bewust te maken van ESG-aspecten en goed risicobeheer te bevorderen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

Principe 4: We leggen regelmatig op een transparante manier verantwoording af over het implementeren van deze principes

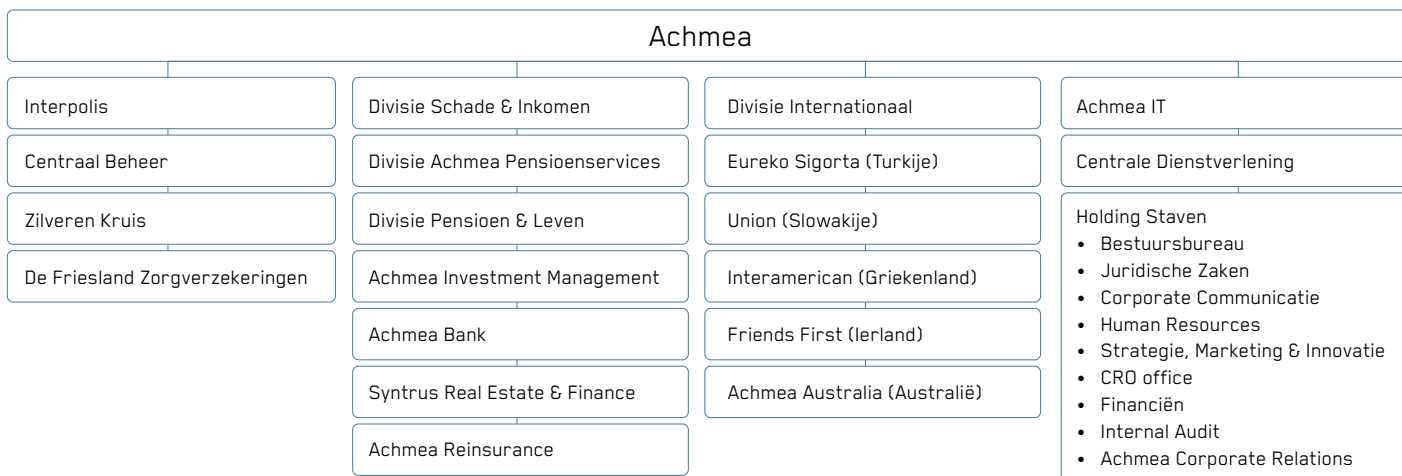
MOGELIJKE ACTIES	INVULLING/VERWIJZING
Beoordeel, meet en controleer de voortgang van het beheersen van ESG-aspecten en leg proactief en regelmatig verantwoording af	Via jaarverslaggeving www.achmea.nl/duurzaam
Participeer in relevante verantwoordingsrichtlijnen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Commitments; Verslaggevingsprincipes
Voer de dialoog met klanten, toezichhouders, kredietbeoordelaars en andere belanghebbenden om wederzijds begrip te creëren voor het gebruik van de Principles	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

Bijlage C

Overige personele informatie

OVERIGE PERSONELE INFORMATIE

Vanuit het oogpunt van een praktische bundeling van expertise kent Achmea een operationeel organisatiemodel bestaande uit: distributiedivisies, productdivisies, uitvoerende diensten en beleidsvormende staven. Voor de uitvoering van het Achmea personeelsbeleid hanteert HR onderstaande organisatiestructuur.



AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER

	2017		2016	
	FTE	MEDEWERKERS	FTE	MEDEWERKERS
Achmea medewerkers werkzaam voor De Friesland Zorgverzekeraar	71	79	80	89
Achmea Corporate Relations	31	31	32	32
Achmea Bank	200	206	270	286
Achmea Investment Management	230	222	224	217
Centraal Beheer	682	740	697	755
Centrale Dienstverlening	1.000	1.083	1.072	1.158
Divisie Internationaal	32	31	34	33
Divisie Pensioen & Leven	496	538	516	562
Divisie Schade & Inkomen	2.425	2.596	2.461	2.634
Financiën	245	250	283	292
HR	103	106	109	112
Achmea IT	1.247	1.241	1.696	1.683
Interpolis	141	144	146	149
Oudedagsvoorziening	804	813	864	876
Staalbankiers			25	25
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	341	339	337	333
Zilveren Kruis	2.044	2.230	2.042	2.256
Overig	692	725	737	766
Subtotaal Achmea in Nederland exclusief derdenbedrijven	10.782	11.374	11.624	12.258
De Friesland	489	557	537	613
Eurocross internationaal	135	127	122	117
Independer	292	307	269	279
InShared	51	48	41	39
Klant Contact Services	105	148	226	294
OZF	26	29	25	30
Pim Mulier	7	11	10	11
Winnock (sinds 1-1-2017 geen onderdeel meer van Achmea)			105	129
Vitaliteit / Actify	7	7	0	
Subtotaal derdenbedrijven	1.112	1.234	1.335	1.512
Subtotaal Achmea in Nederland	11.894	12.608	12.960	13.770
Achmea Australia	63	63	45	47
Eureko Sigorta	623	562	647	582
Friends First	303	308	281	293
InterAmerican Greece	1.149	1.173	1.217	1.154
Union	549	554	565	530
Subtotaal buitenlandse dochterbedrijven	2.688	2.660	2.755	2.606
Totaal	14.582	15.268	15.715	16.376

Tabel 1. Aantal FTE en medewerkers van Achmea in 2017 en 2016, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen. Sinds 01-01-2017 hanteert Achmea een FTE definitie die aansluit met de full-time arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst. Voor de vergelijkbaarheid zijn de FTE-standen van 2016 omgerekend met de nieuwe definitie.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR TYPE CONTRACT EN GESLACHT

	2017		2016	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Man	7.325	369	- ¹	- ¹
Vrouw	7.101	473	- ¹	- ¹
Totaal	14.426	842	15.379	997

Tabel 2. Aantal medewerkers van Achmea naar type contract en geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR TYPE CONTRACT EN LAND

	2017		2016	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Nederland	11.840	641	12.814	839
Australie	57	6	47	0
Bulgarije	12	0	12	0
Ierland	281	27	279	14
Griekenland	1.121	52	1.113	41
Slowakije	445	109	431	99
Tsjechie	17	4	16	3
Turkije	649	3	663	1
Suriname	4	0	4	0
Totaal	14.426	842	15.379	997

Tabel 3. Aantal medewerkers van Achmea naar type contract en land, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR ARBEIDSDUUR EN GESLACHT

	2017		2016	
	FULL-TIME	PART-TIME	FULL-TIME	PART-TIME
Man	6.877	817	- ¹	- ¹
Vrouw	3.920	3.654	- ¹	- ¹
Totaal	10.797	4.471	11.176	5.200

Tabel 4. Aantal medewerkers van Achmea naar arbeidsduur en geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

1) Specificatie over het aantal medewerkers inclusief internationale- en derdenbedrijven in 2017 voor het eerst geregistreerd.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER 2017

	INTERN	EXTERN	TOTAAL
Man	7.694	1.557	9.251
Vrouw	7.574	1.835	9.409
Totaal	15.268	3.392	18.660

Tabel 5. Aantal interne en externe medewerkers van Achmea naar geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER PER LEEFTIJDSCATEGORIE

	2017		2016	
	MAN	VROUW	MAN	VROUW
15-19	1	2	1	3
20-24	61	151	65	178
25-29	402	681	468	747
30-34	815	1.024	873	1.102
35-39	1.040	1.136	1.164	1.267
40-44	1.190	1.274	1.342	1.395
45-49	1.425	1.334	1.518	1.446
50-54	1.197	992	1.246	1.029
55-59	950	631	952	640
60-64	576	326	565	323
65-69	35	23	25	25
70-75	2	0	1	1

Tabel 6. Aantal medewerkers van Achmea per leeftijdscategorie, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

GEMIDDELDE LEEFTIJD OP 31 DECEMBER

2017	44
2016	44

Tabel 7. Gemiddelde leeftijd van de Achmea medewerkers, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

VERLOOP OP 31 DECEMBER PER LEEFTIJDSCATEGORIE

	2017		2016	
	INSTROOM	UITSTROOM	INSTROOM	UITSTROOM
15-19	2	2	4	1
20-24	137	72	215	99
25-29	252	263	427	265
30-34	170	265	238	276
35-39	134	292	166	276
40-44	105	288	134	250
45-49	79	290	104	284
50-54	50	212	61	174
55-59	34	160	18	143
60-64	6	159	6	161
65-69	2	34	1	62
70-75	0	1	0	0

Tabel 8. Verloop van het aantal medewerkers van Achmea in 2017 per leeftijdscategorie, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

Binnen de Achmea cao hebben medewerkers de beschikking over een persoonlijk keuzebudget om maandelijks te kiezen voor uitbetalen van dit budget, het kopen van verlof of dit budget op te sparen. Daarnaast is er ruimte voor medewerkers om één keer per jaar te kiezen voor een aanpassing van het aantal werkuren.

AANTAL CAO-MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER DAT VOOR MEER OF MINDER WERKUREN HEEFT GEKOZEN

	2017	2016
4 uur meer	1.109	1.273
3 uur meer	26	30
2 uur meer	960	1.137
1 uur meer	38	49
Standaard wekelijkse arbeidsduur	8.446	8.974
1 uur minder	113	106
2 uur minder	615	639
3 uur minder	5	5
4 uur minder	62	45

Tabel 9. Aantal medewerkers op 31 december binnen de Achmea cao dat voor meer of minder werkuren heeft gekozen.

Percentage van het totale aantal werknemers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt:
87,7% van het totaal aantal medewerkers, welke werkzaam zijn voor Achmea Nederland, vallen onder de CAO van Achmea Interne Diensten N.V.

Bijlage D

Verantwoord belegd vermogen

VERANTWOORD BELEGD VERMOGEN OP 31 DECEMBER (€ MILJOEN)

	TOTALE INVESTERINGEN		INVESTERINGEN ONDERZocht OP VERANTWOORD BELEGD ³		INVESTERINGEN GESCHIKT OM VERANTWOORD TE BELEGGEN		INVESTERINGEN DIE VERANTWOORD ZIJN BELEGD		% VAN GESCHIKTE INVESTERINGEN DAT VERANTWOORD IS BELEGD	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
VOOR EIGEN RISICO AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	3.083	3.423	3.037	3.206	2.903	2.835	2.889	2.793	100	99
Obligaties	25.863	28.542	24.000	25.221	23.473	24.659	23.473	24.659	100	100
Vastgoed	1.113	1.129	1.060	1.046	1.060	1.046	946	842	89	80
Leningen	8.113	6.878	8.094	6.856	800	921	742	863	93	94
Deposito's/derivaten ¹	4.242	5.110	3.035	2.519	183	227	183	227	100	100
Overige financiële beleggingen	2.187	2.320	67	49	67	49				
Totaal	44.601	47.402	39.293	38.897	28.486	29.737	28.233	29.384	99	99
FIDUCIAIRE BELEGGINGEN SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE EN ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT²										
Aandelen	24.603	26.145	24.603	26.145	24.603	26.145	19.603	21.478	80	82
Obligaties	35.918	31.490	35.918	31.490	35.918	31.490	21.595	20.942	60	67
Indirect vastgoed	734	811	734	811	734	811				
Alternatieve beleggingen	6.386	6.952	6.386	6.952	6.164	6.872	2.153	2.419	35	35
Liquide middelen	1.781	533	1.781	533	1.781	533	1.781	533	100	100
Subtotaal	69.422	65.931	69.422	65.931	69.200	65.851	45.131	45.372	65	69
Vastgoed (direct)	5.644	6.011	5.644	6.011	5.018	5.544	4.441	4.880	89	88
Totaal	75.066	71.942	75.066	71.942	74.218	71.395	49.572	50.252	67	70
VOOR REKENING EN RISICO VAN POLISHOUDERS AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	5.147	6.277	3.482	3.371	3.482	3.371	3.468	3.363	100	100
Obligaties	3.495	3.660	3.461	3.329	3.461	3.329	3.140	2.908	91	87
Vastgoed		452								
Liquide middelen ¹	400	701	179	71						
Derivaten	79	380	2	-4						
Overige financiële beleggingen ¹	7.367	7.471								
Totaal	16.488	18.941	7.124	6.767	6.943	6.700	6.608	6.271	95	94

- In 2017 heeft voor Deposito's/derivaten (Voor eigen risico aangehouden beleggingen) en de Liquide middelen en Overige financiële investeringen (Voor risico van polishouders aangehouden beleggingen) een herbeoordeling van de classificatie plaatsgevonden. Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen in deze posten zijn de vergelijkende cijfers overeenkomstig aangepast.
- In dit overzicht is niet opgenomen de hypotheekportefeuille en de beleggingen die Syntrus Achmea real estate & finance en Achmea Investment Management uitvoert voor Achmea (opgenomen onder "Voor eigen risico aangehouden beleggingen" en "Voor rekening en risico van polishouders aangehouden beleggingen"). Hierdoor kan het totaal bedrag dat Syntrus Achmea real estate & finance en Achmea Investment Management belegt, afwijken van de gerapporteerde bedragen in het jaarverslag van Achmea.
- We hebben ervoor gekozen om van de Voor eigen risico aangehouden beleggingen en Fiduciaire beleggingen het deel te onderzoeken dat door de twee belangrijkste vermogensbeheerders van Achmea wordt belegd. Beleggingen worden verantwoord belegd als minimaal 1 verantwoord beleggingsinstrument wordt toegepast. Deze instrumenten zijn: landenuitsluitingen (staatsobligaties), ondernemingsuitsluitingen, (enhanced) engagement (aandelen, vreemd vermogentitels), toepassen van ESG-criteria integratie in primaire beleggingsproces (aandelen, vreemd vermogentitels), impact beleggingen, stemmen op aandeelhoudersvergaderingen (aandelen). Directe vastgoedbeleggingen (Nederlands vastgoed) worden verantwoord belegd als het vastgoedobject energielabel A, B of C heeft, Indirecte vastgoedbeleggingen (internationaal vastgoed) worden verantwoord belegd indien tenminste engagement met de fondsmanagers wordt gevoerd.

Bijlage E

Overige milieu informatie

CO₂ UITSTOOT VAN DE BEDRIJFSVOERING

Sinds 2011 is de bedrijfsvoering van Achmea CO₂-neutraal. Wij verminderen onze milieubelasting door besparingen en vergroening van ons energieverbruik, minder papier te verbruiken en ons afval te hergebruiken.

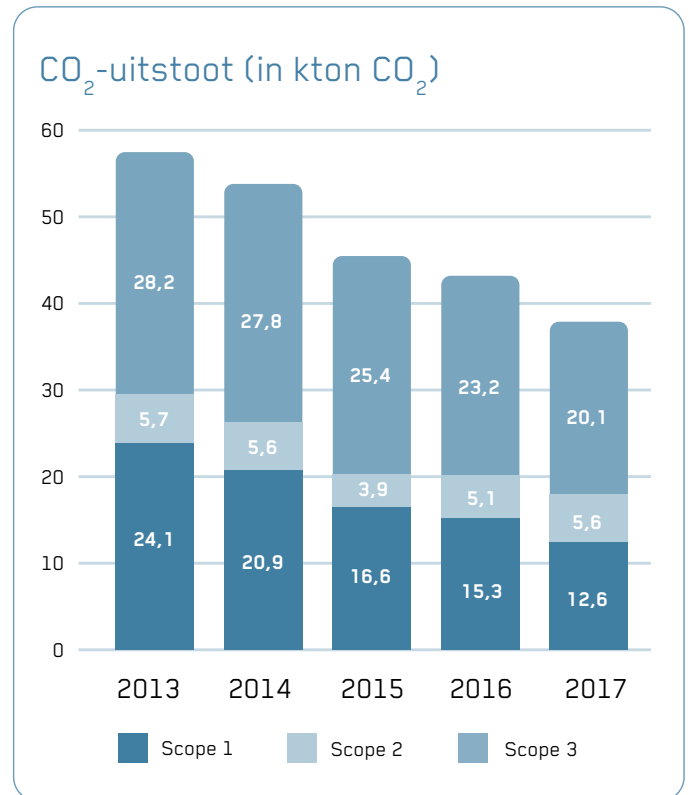
We meten de CO₂-voetafdruk van energieverbruik, mobiliteit, gelekte koelvloeistoffen, papierverbruik, afval, uitbestede servers en derdenbedrijven. De afgelopen vijf jaar is de totale CO₂-uitstoot van 58 kiloton in 2013 afgenomen tot 38,3 kiloton in 2017. De netto CO₂- uitstoot van Achmea in Nederland wordt gecompenseerd met de inkoop van certificaten.

Grondslagen

De grondslag voor de meeste conversiefactoren voor de voetafdruk is de 'Lijst CO₂ emissiefactoren' (www.CO2emissiefactoren.nl).

Voor papier baseren we ons op de Milieubarometer van Stichting Stimular. Voor de vliegreizen gebruikt onze reisagent de DEFRA -methode. Afwijkend van voorgaande jaren worden met deze methode meerdere milieueffecten berekend.

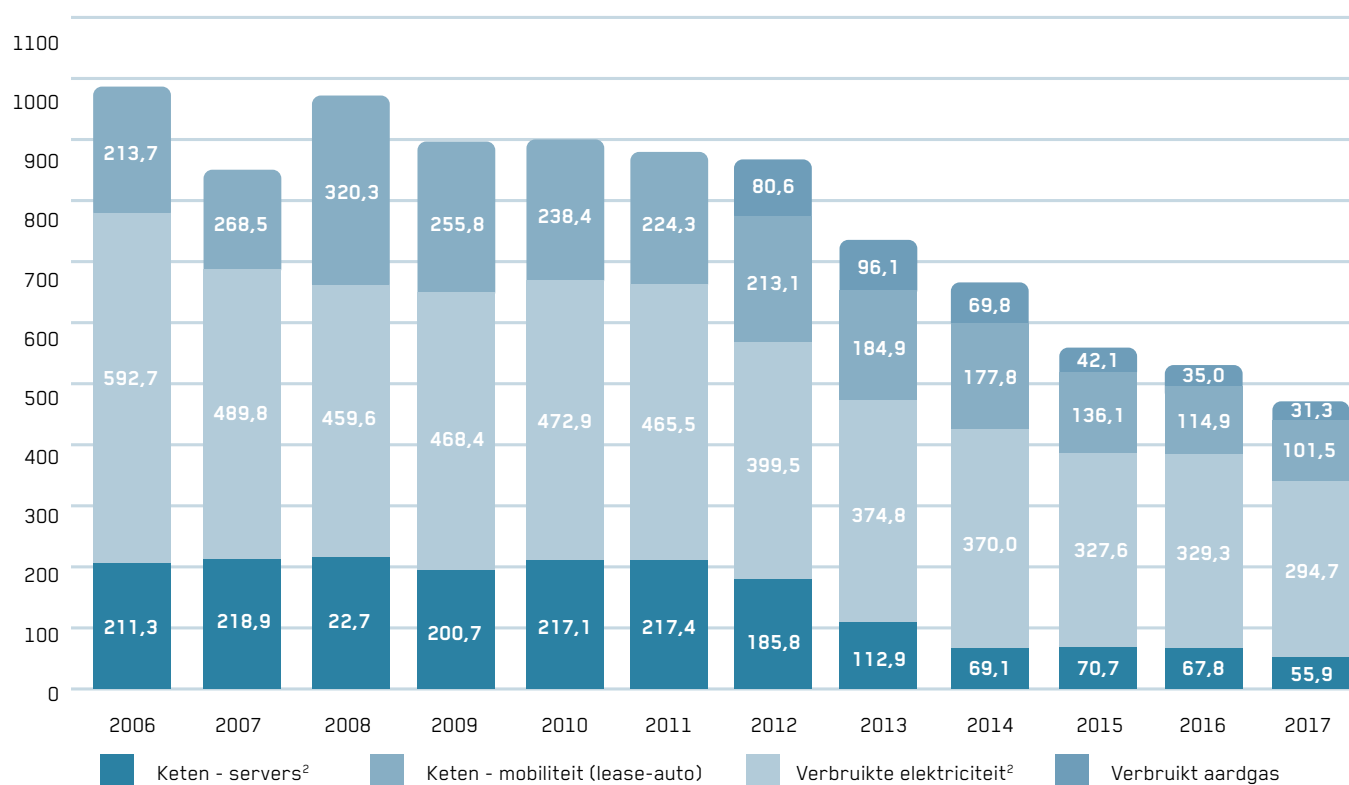
Voor afval gebruikt onze verwerker conversiefactoren van CE Delft. Het woon-werkverkeer wordt geschat door de afstand tussen de geregistreerde standplaats en de woonplaats te vermenigvuldigen met het aantal geregistreerde reisdagen. Er is een correctie gemaakt voor vakanties en ziekteverzuim. De hiernaast opgenomen grafiek geeft de reductie van onze CO₂voetafdruk over de afgelopen vijf jaar weer.



Energiebesparingen

Ons energiebeleid is gericht op een jaarlijkse verbruiksreductie van 2% over de periode 2005-2020. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de verplichtingen die voortkomen uit de ondertekening van het Convenant Meerjarenafspraak energie-efficiëntie (MJA3) over dit tijdvak. In de praktijk verdubbelen we deze doelstelling: in de periode 2006¹ -2017 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met circa 5,1%.

Energieverbruik (in gigajoule x 1000)

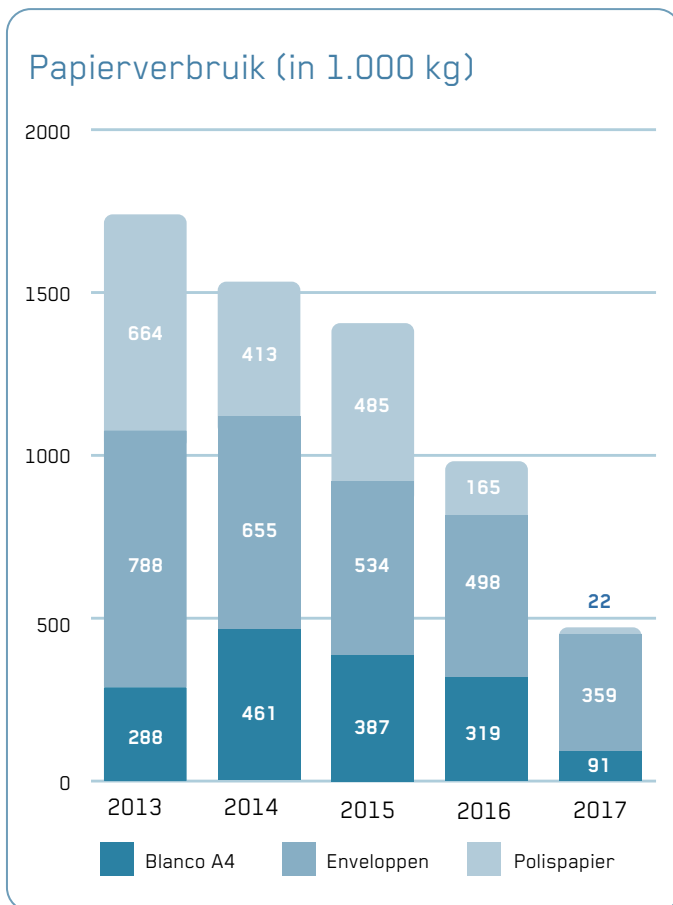


1) Wij gebruiken 2006 als aanvangsjaar. Dit was het jaar van de fusie van Achmea en Interpolis.

2) Vanaf 2016 is elektraverbruik inclusief netverliezen uitgedrukt in Joules, (omrekenfactor 9 ipv 3,6) dit is met terugwerkende kracht over de voorgaande jaren gecorrigeerd.

Papier

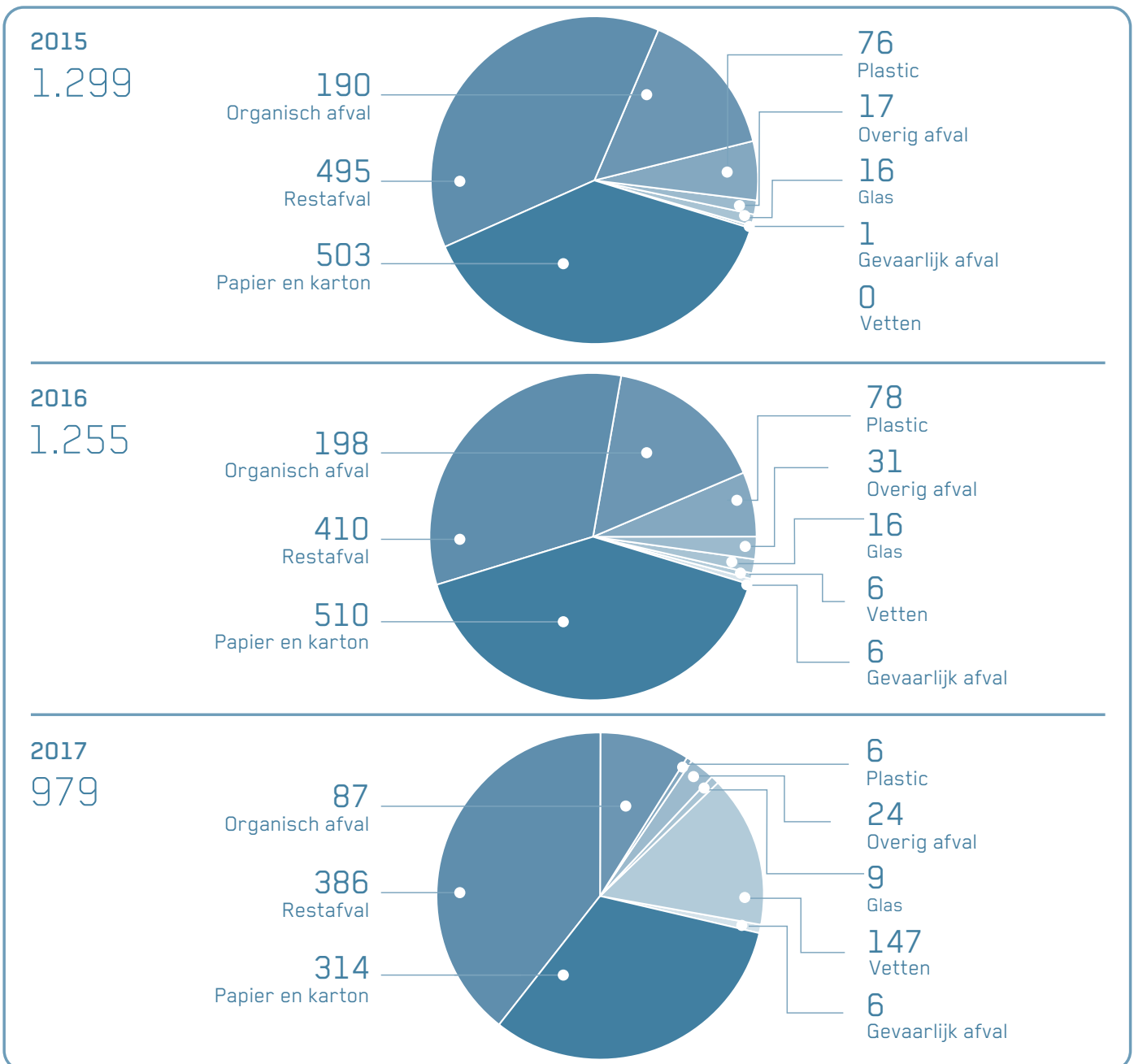
Wij sturen op vermindering van papierverbruik. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door de digitalisering van onze processen. Het papierverbruik is in 2017 gedaald tot 42 KG/FTE (81 KG/FTE in 2016).



Afval

Jaarlijks produceren we we bijna een miljoen kilo afval. In 2014 zijn we gestart met grondstofmanagement, gericht op minder afval en hergebruik (afval is een grondstof). Eind 2017 is circa 60% van ons afval hergebruikt. De gemiddelde hoeveelheid afval per FTE was in 2017 88 KG (104 KG/FTE in 2016).

Ingezameld afval (in 1.000 kg)



CO₂ UITSTOOT VAN DE BELEGGENSPORTFEUILLE

Ook als belegger kijkt Achmea naar klimaatverandering. Onder meer vanuit het besef dat klimaatverandering en de noodzakelijke overgang naar een koolstofarme economie de waarde van onze beleggingen kunnen beïnvloeden. We zijn in 2017 gestart met het meten van de CO₂-voetafdruk van een groot deel van de aandelenbeleggingen voor eigen risico en rekening. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO₂-voetafdruk optimaal terug te brengen vergeleken met de gehanteerde benchmark: MSCI World. Dit betekent dat deze reductie vanuit het oogpunt van onze fiduciaire verantwoordelijkheid gebonden is aan randvoorwaarden: de portefeuille moet onderworpen blijven aan bewezen factorpremies en een passend niveau van diversificatie hebben.

Focus op scope 1 en scope 2 CO₂-emissies

We beperken de CO₂-voetafdrukberekening op scope 1 en 2 emissies. Scope 3 CO₂-emissies laten we buiten beschouwing, omdat deze nog niet consequent door bedrijven worden gerapporteerd. Hierdoor is de kwaliteit van deze gegevens van onvoldoende niveau. Ook leiden deze scope 3 CO₂-emissies tot dubbelstellingen in de voetafdruk.

Bron en reikwijdte van CO₂-data

Voor de berekening van de voetafdruk is gebruik gemaakt van CO₂-data ingekocht bij MSCI ESG. Voor de aandelenportefeuilles van Achmea zijn deze CO₂-data voor 78,28% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO₂-data over 2016. De CO₂-data zijn aanvullend voor 12,81% door MSCI ESG gemodelleerd. Voor 8,91% van de portefeuille (afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen) waren op het moment van berekenen geen CO₂-data beschikbaar. Deze posities zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de CO₂-voetafdruk.

Over 2017 was de CO₂-voetafdruk van de portefeuille op zowel de CO₂-intensiteit als in CO₂-emissies lager dan de benchmark, respectievelijk 17,4% als 32,9% lager.

	CO ₂ -EMISSIES (TCO ₂ /MIO EURO BELEGD VERMOGEN)	CO ₂ -INTENSITEIT (TCO ₂ /MIO USD SALES)
Achmea EQ DM	95,32	139,91
MSCI World	142,10	169,31
Vershil	-32,9%	-17,4%

3) Scope 1: directe, eigen emissies

Scope 2: emissies van ingekochte elektriciteit

Scope 3: indirecte emissies in de keten