

COÖPERATIEF DENKEN deel 3:

ACHMEA

Achmea, met ruim 6,9 miljoen klantleden de grootste coöperatie van Nederland, vierde vorig jaar zijn tweehonderdjarig bestaan. De eerste rechtsvoorganger van Achmea werd door boeren in het Friese plaatsje Achlum in 1811 opgericht. Vele fusies met veelal onderlinge verzekeraars later is Achmea de grootste verzekeraar van Nederland. Vier vragen aan Willem van Duin, voorzitter van de Raad van Bestuur, over het belang van de coöperatieve achtergrond van Achmea vandaag de dag.

tekst: Wim Assink | Beeld: Hermien Lam

Wat maakt Achmea vandaag de dag tot een coöperatie?
Van Duin: "Onze coöperatieve achtergrond komt op tal van terreinen terug. Centraal staat ons 'vier-stakeholdersmodel'. We willen betekenis hebben voor klanten, aandeelhouders, medewerkers en businesspartners, waarbij de klant net iets belangrijker is dan de anderen. We zijn niet primair georiënteerd op aandeelhouderswaarde, maar op de langetermijnbelangen van alle stakeholders, met de nadruk op klanttevredenheid.

Samen met onze grootste aandeelhouder, de Vereniging Achmea (65%) willen we de klanten meer bij ons bedrijf betrekken. De Vereniging Achmea is een vereniging van klantleden. Daarin zitten de klanten die van oudsher de ledenraden vormden van coöperaties van onze merken, zoals Centraal Beheer Achmea, Interpolis, Zilveren Kruis Achmea, FBTO, Agis en Avéro Achmea. Sinds kort wordt ernaar gestreefd onze verzekeringsklanten lid te maken van de Vereniging Achmea. Samen met de Vereniging Achmea organiseren we bijeenkomsten over maatschappelijke vraagstukken

waarbij we met onze klanten in debat gaan. Er zijn bijeenkomsten geweest over 'langer doorwerken', 'mobiliteit' en 'de kwaliteit van de zorg'. Zo kiezen we onze positie in de Nederlandse samenleving. Het toont aan dat onze ambitie verder gaat dan premies innen, uitkeren en schade repareren."

Mooi dat Achmea zijn coöperatieve achtergrond koestert, maar hoe verhoudt zich dit tot het maken van winst?

Van Duin: "Winst maken is nooit een doel op zich voor Achmea. Het is wel een voorwaarde voor continuïteit. Coöperatieve verzekeraars zijn qua risicoprofiel altijd al wat conservatief, want het gaat tenslotte om de premie van je klanten. Zo hadden wij in deze tijden van crisis geen directe staatssteun nodig. Sterker: ik zie een ontwikkeling dat onze financiële positie weer vrijwel op het niveau is van voor de crisis. Leden kopen bij ons verzekeringen die vaak in essentie 'uitgesteld inkomen' betreffen. Die verwachten prudent handelen. Dat maakt deel uit van ons gedachtegoed. Dit mede dankzij een corrigerende ledenraad, maar het zit vooral ook in onze genen."



Willem van Duin.

Achmea en Rabobank werken veel samen. Helpt jullie gezamenlijke coöperatieve achtergrond hierbij?

Van Duin: "Rabobank is sterk betrokken bij Achmea. Als bijna 30% aandeelhouder, maar ook als distributiepartner. De verzekeringen van Interpolis worden immers verkocht via lokale Rabobanken. Ik denk dat het bankassurantie-concept van Interpolis een van de meest succesvolle van Europa is. En: tot wederzijds genoegen. Rabobank kan zo verzekeringen aanbieden en wij beschikken over een extra distributiekanaal. Voor ons is ook een belangrijk voordeel dat de lokale banken hun klanten goed kennen. Want bij verzekeren telt niet het technische risico, maar minstens zo belangrijk is het morele risico: het soort klanten dat je hebt."

Wat betekent de coöperatieve achtergrond voor jullie medewerkers?

Van Duin: "We zoeken actief de dialoog op. Bijvoorbeeld tijdens de bijeenkomsten met klantleden, maar ook in gesprekken met klanten. Dan hebben we het over de relevante vraagstukken en in hoeverre we daarin de dienstverlening kunnen verbeteren. We beschouwen

dat contact als een goede investering. Zo organiseer je ook een stukje 'tucht van de markt' binnen je eigen bedrijf. Met dit soort contacten creëer je ook passie binnen je organisatie. Dan zien mensen in wat voor bedrijf ze

'Coöperatieve achtergrond zorgt voor tucht van de markt binnen eigen bedrijf'

werken. Het geeft hen – en mijzelf ook – het gevoel dat je iets bijdraagt aan de samenleving. Dat je het ergens voor doet. Het begrip solidariteit is in deze samenleving zwaar aan erosie onderhevig. Ik denk dat wij als coöperatieve onderneming een bijdrage kunnen leveren aan het weer versterken daarvan. Dat zie ik als een opdracht. En als een kans. Natuurlijk zijn we primair verzekeraar, maar de manier waarop we dat doen is heel wezenlijk." «