

Innovatie sleutel Achmea's ultieme klantbeleving

Bij verzekeren denk je al snel aan risico's afdekken. Aan schades rondom huis, aan je auto of aan medische kosten. En aan de rol van de verzekeraar die ervoor zorgt dat je deze schade vergoed krijgt. Maar Lidwien Suur van de Raad van Bestuur van Achmea zegt: "We zijn en betekenen zoveel meer dan dat."

Achmea is een brede financiële dienstverlener, maar valt op door het bijzondere maatschappelijke profiel. "We werken voor onze klanten én de samenleving. Met zo'n 14.000 collega's maken we elke dag het verschil. Dat maakt mij enorm trots en enthousiast", zegt Lidwien Suur.

"We hebben een coöperatieve oorsprong; dat maakt ons speciaal. We zorgen ervoor dat niemand buiten de boot valt. We helpen elkaar als het even tegenzit en denken na over de risico's van de toekomst. Er zijn nu minder inbraken en auto-ongelukken dan een paar decennia geleden, maar deze gebeurtenissen zijn vaak erg ingrijpend en impactvol. Ook zijn er nieuwe risico's bij gekomen en er gaan vast nog andere risico's bij komen. Denk aan de gevolgen van klimaatverandering of van digitalisering. We helpen onze klanten in de breedste zin van het woord. Niet alleen door schades te vergoeden, maar vooral ook door hen te helpen

met preventie. En door het bieden van extra diensten waarmee we bijdragen aan een fijn en zorgeloos leven."

Blik op de toekomst

Dit betekent dat Achmea naar de nabije én naar de verre toekomst kijkt. "We hebben een langetermijnverantwoordelijkheid richting onze klanten en aandeelhouders. Die groepen overlappen elkaar gedeeltelijk. Dat geeft ons focus. Met onze sterke merken bouwen we aan een samenleving waarin mensen langer gezond blijven, veilig en gelukkig wonen, slim en zorgeloos reizen, financieel fit zijn, lekker werken en frank en vrij ondernemen. We doen dat met onze brede, coöperatieve blik, gericht op de toekomst."

Interpolis maakt zich bijvoorbeeld hard voor veiliger verkeer met verkeersapp Phono en Zilveren Kruis zet zich als grootste zorgverzekeraar van Nederland actief in





DEEL ONLINE

om de zorg in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te houden. “Een mooi voorbeeld vind ik dat Zilveren Kruis samenwerkt met ziekenhuisgroep Tergooi om de komende jaren 20% van de ziekenhuiszorg dichterbij huis te brengen door gebruik van innovatieve technologie. En Centraal Beheer, dat naast schadeverzekeringen en financiële oplossingen ook diensten aanbiedt voor klussen in en om huis, pech onderweg en duurzamer wonen. We helpen onze klanten in iedere situatie verder.”

Dronepiloten

De rol van technologie wordt steeds groter. “Hoe we drones inzetten bij schade bijvoorbeeld. Door een in elkaar geknutselde vuurwerkbom werden er in Deventer afgelopen jaarwisseling twintig woningen vernield. Centraal Beheer verzekerde een van de beschadigde flats. We namen de schade op met een drone. Minutieus maakten we opnames van alle kozijnen en ramen van het gebouw. Op die manier kunnen we de schade veel beter zien dan vanaf de grond.” Achmea heeft inmiddels vier dronepiloten. Een drone helpt om op een makkelijke en innovatieve manier snel schade te inventariseren.

“Bij Achmea zijn we iedere dag bezig met innoveren. Want alleen dan blijven we als organisatie waardevol voor onze klanten én de maatschappij. We zetten de komende jaren verder in op online en mobiele dienstverlening en op innovatieve manieren van

klantcontact. Klanten kunnen daarnaast ook gebruik blijven maken van intermediaire diensten via Avéro Achmea en bancaire distributie van Interpolis via de Rabobank. We willen blijven zorgen voor de ultieme klantbeleving en innovatie is daarbij ons sleutelwoord.”

Risico's berekenen

Gebruik van data is daarbij steeds belangrijker. “Dankzij toenemende hoeveelheden data kunnen wij risico's steeds preciezer berekenen en beprijzen. Zo kunnen we ervoor zorgen dat onze klanten de best passende producten hebben. En daarmee kunnen we ook beter aan preventie doen. Neem bijvoorbeeld de dienst Bluelabel, waarbij we samen met partners berekenen wat het risico is op wateroverlast en overstroming in bepaalde gebieden – ook een goed voorbeeld van partnering trouwens. Bluelabel doen we samen met onder andere ingenieursbureau Royal HaskoningDHV.”

Impact

In 2019 is Achmea gestart met een eigen innovatiefonds om innovatie te stimuleren. Suur: “Het Achmea Innovation Fund richt zich op kansrijke, snelgroeiende start-ups en scale-ups, veelal gebaseerd op opkomende technologieën in de fintech en insurtech. Afgelopen jaar hebben we bijvoorbeeld vanuit het fonds geïnvesteerd in herbebossen Land Life Company. Daarmee ondersteunen we de missie van Land Life Company om 2 miljard hectare aangetast land wereldwijd te helpen herstellen.”

Door de samenwerking met Land Life Company wil Achmea zijn eigen klimaatdoelstellingen realiseren, maar vooral ook klanten gaan helpen om CO₂-emissies te verlagen. “Dit is slechts een van de vele voorbeelden van hoe wij als financieel dienstverlener onze maatschappelijke missie invulling geven. Voor impact in de nabije en de verre toekomst.” ■

LIDWIEN SUUR:

‘Een drone helpt om op een makkelijke en innovatieve manier snel schade te inventariseren’

