

Coöperatief ondernemen, verantwoord ondernemen

NCR Coöperatiedag 26 november 2009

Edwin Velzel

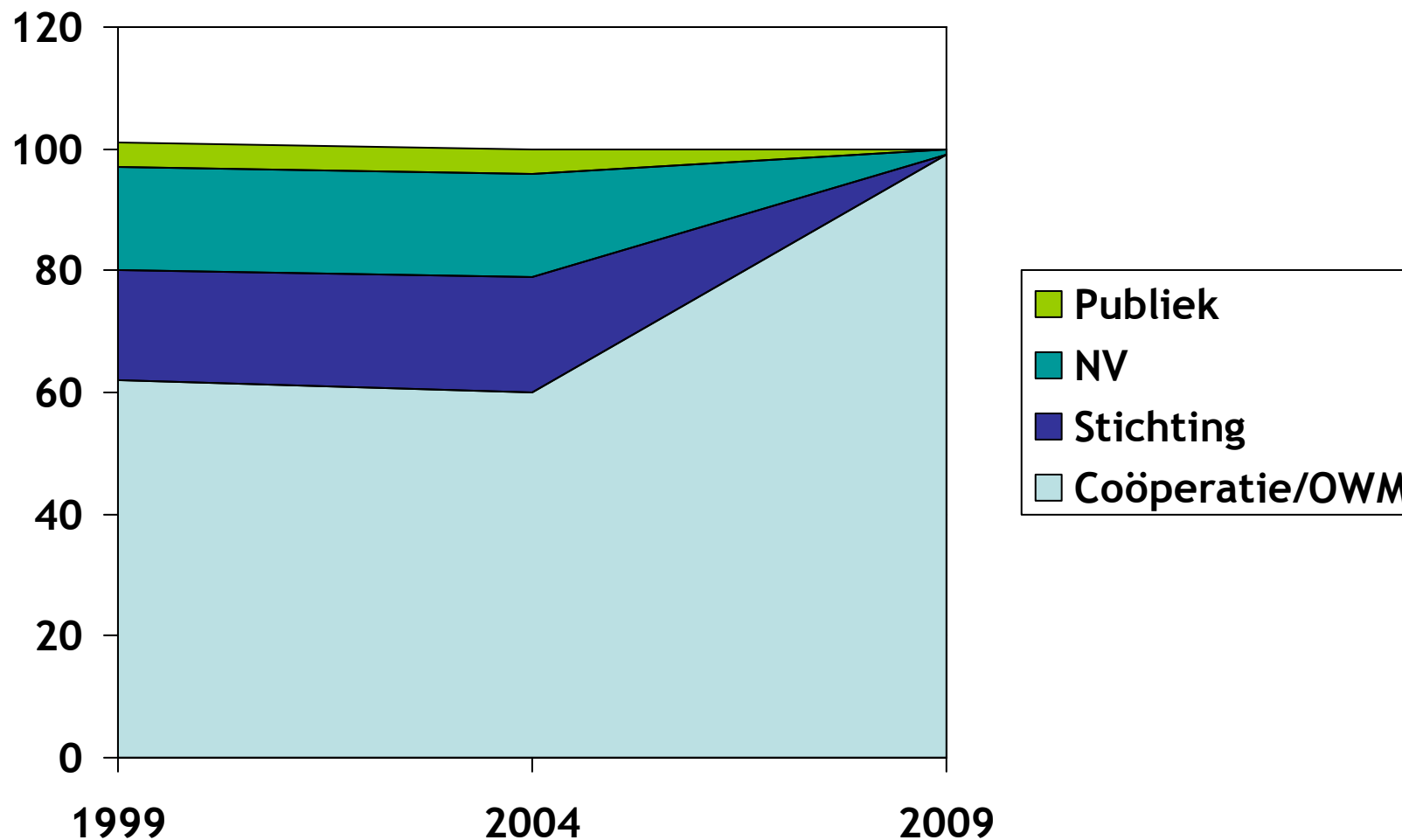
Voorzitter Raad van Bestuur

Verzekeraarscombinatie Univé-VGZ-IZA-Trias

Inhoud

- Een paar waarnemingen
- Wie zijn wij?
- Een paar verklaringen

Ontwikkeling rechtsvormen bij zorgverzekeraars



Loyaliteit

Grote verschillen in loyaliteit tussen verzekeraars

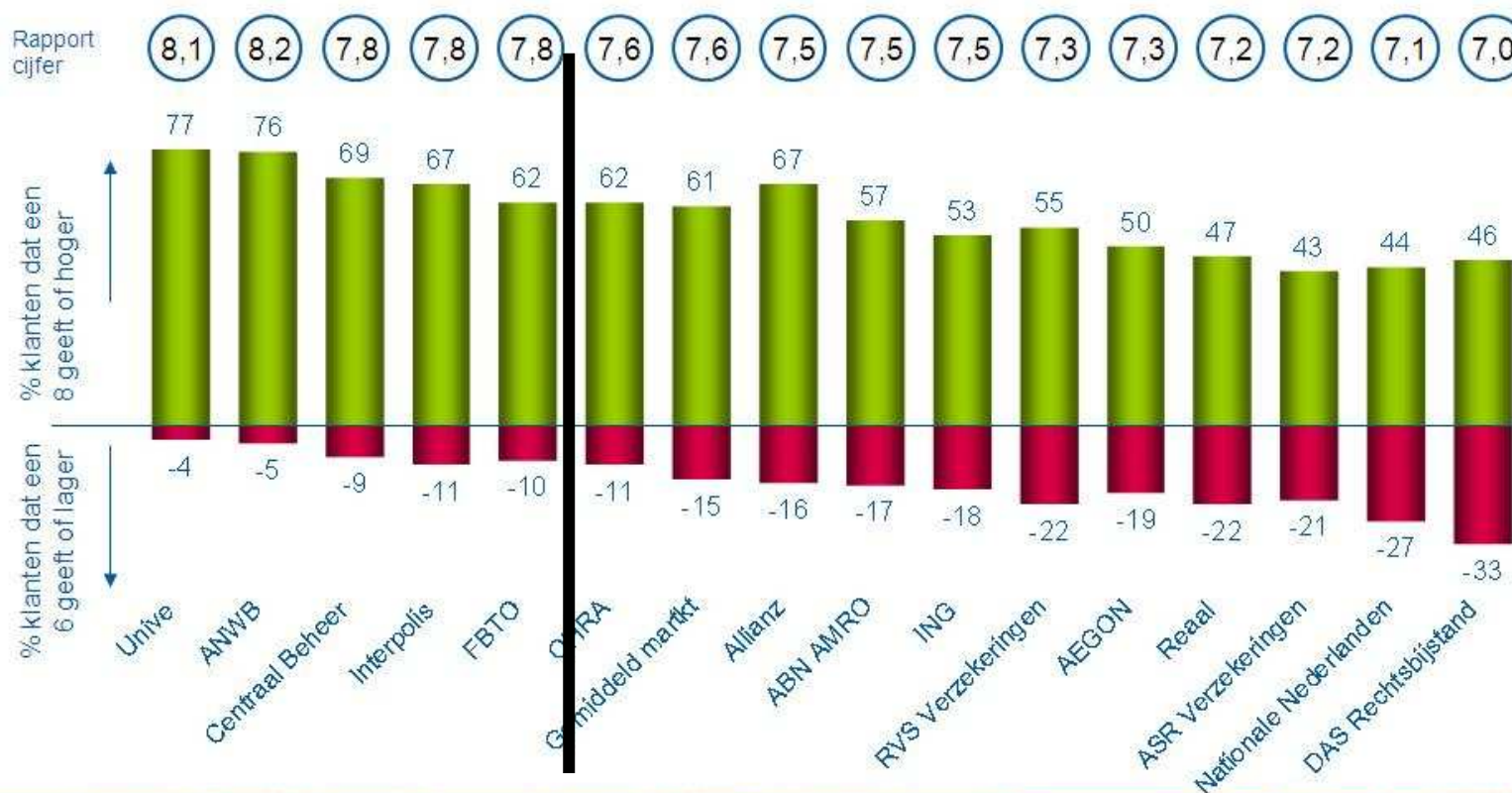


27 oktober 2009

Tevredenheid

Forse verschillen in ervaren dienstverlening

Eindoordeel Dienstverlening per verzekeraar (15 grootste verzekeraars)



27 oktober 2009

Wie zijn wij?



- 5 mln. verzekerden
- waarvan 4,3 mln. zorgverzekerden
- Fusiebedrijf,
 - Univé : Noord Nederland
 - VGZ : Brabant, Limburg
 - Trias : Midden Nederland
 - IZA : landelijke gespreid

Langs vijf kenmerken van de Coöperatie:

1. Aansturing door leden
2. Lange termijn relatie
3. Publiek belang
4. Toegevoegde waarde
5. Maatschappelijke betrokkenheid

1. Aansturing door leden

- **Onderscheid consumentencoöperatie (zoals UVIT) en “primaire proces” coöperatie (zoals veel agrarische coöperaties)**
 - Zeggenschap leden in consumentencoöperatie is (terecht) minder dan bij primaire proces coöperatie
 - Risico's voor leden van consumentencoöperaties zijn uitgesloten
 - Leden van consumentencoöperaties stemmen met de voeten en zijn meer klant dan lid
- **Ultieme verantwoording aan ledenraden disciplineert toch**
 - Er is maar één echte stakeholder: de klant, met een parallel belang in de rol van consument en in de rol van lid

2. Lange termijn relatie

- In de coöperatie ontbreekt de incentive voor korte termijn winst ten koste van lange termijn continuïteit
 - Geen winstoogmerk
 - Wel solvabiliteitsdoelstellingen
 - Stabiel premiebeleid
 - Geen stunttarieven voor nieuwe klanten ten koste van loyale bestaande klanten

3. Publiek belang



4. Toegevoegde waarde

- Zie klanttevredenheidscijfers
- Belangrijkste toegevoegde waarde:
 - **Kunnen vertrouwen in je verzekeraar**
“Ze regelen het goed en zijn niet te duur”

5. Maatschappelijke betrokkenheid

- Zit primair in onze producten en onze dienstverlening
- Zit in de genen bij veel van de mensen die bij ons willen werken
- Extra activiteiten worden gefaciliteerd door de organisatie

Conclusie en overtuiging

- De coöperatie is een geschikte (soms noodzakelijke) rechtsvorm voor organisaties met een groot maatschappelijk belang