

DIT IS
achmea 

Een buurtgenoot
de helpende hand
bieden, via de
Buurtkring-app.
Lees verder op
pagina 27

'De coronacrisis gaat lang duren en de gevolgen zijn niet op voorhand te overzien. Wat kunnen we onder deze omstandigheden doen?'

RON MEYER,
HOGLERAAR STRATEGISCH
LEIDERSCHAP
PAG. 14

'Coöperatieve identiteit blijft richtinggevend'



Covid-19 heeft een grote impact op de samenleving en op het leven van vele Nederlanders. Een goede gezondheid is het grootste goed en de verspreiding van het virus zet dit onder druk. Naast zorgen over gezondheid, zijn ook veel Nederlanders geraakt door zorgen over hun inkomen, sociale afstand en eenzaamheid.

Als verzekeraar met een coöperatieve identiteit zetten we ons in om de effecten van Covid-19 op de samenleving te beperken. Het afgelopen jaar hebben wij tal van initiatieven ondernomen om onze klanten te ondersteunen, specifiek gericht op de Covid 19-uitbraak. Zo riepen we farmaceuten wereldwijd op om hechter samen te werken in de strijd tegen Covid-19, verdubbelden we voor alle collega's de mogelijkheid tot het opnemen van maatschappelijk verlof en konden collega's met een achtergrond in de zorg bijspringen bij een zorgaanbieder met behoud van salaris.

Voor Achmea is dit een logische verantwoordelijkheid, die past bij wie en wat we zijn. We komen voort uit een rijke coöperatieve traditie waarin waarde voor de klant en de samenleving altijd hand in hand zijn gegaan. Achmea is gebouwd op maatschappelijke betrokkenheid en solidariteit. Het is onze reden van bestaan. En nu misschien wel actueler dan ooit, als je ziet voor welke uitdagingen de wereld staat.

We spreken nu al over het 'oude en nieuwe normaal'. We zien een herwaardering van saamhorigheid en de kracht van het collectief. Voor ons is dat altijd de kern van ons handelen geweest: we krijgen meer voor elkaar als we het samen doen. Laten we dat vasthouden en uitbouwen.

Willem van Duin
Voorzitter Raad van Bestuur van Achmea



BUREN HELPEN BUREN

Aan saamhorigheid en creativiteit geen gebrek tijdens de coronacrisis. Ook de medewerkers bij Achmea wilden hun bijdrage leveren en hebben Buurtkring opgezet. Een mobiel platform waar vraag en aanbod voor kleine hulpvragen binnen een buurt samenkomen. Met mooie resultaten. In de eerste maanden is 100 procent van de hulpvragen beantwoord. Samen met partners in de zorg en welzijn wordt onderzocht in pilots hoe Buurtkring het beste kan worden doorontwikkeld. Zodat hulp vragen nog laagdrempeliger wordt en nog meer buurtgenoten elkaar kunnen ondersteunen. www.buurtkring.nl

Dit is Achmea is het magazine voor relaties van Achmea in Nederland. Het magazine verschijnt in het Nederlands en het Engels.

Uitgever Achmea / Corporate Communicatie / Postbus 866, 3700 AW Zeist / magazine@achmea.nl

Redactieraad Jan Wiercx (hoofdredacteur), Erik Langerak (eindredacteur), Stefan Kloet, Bart Strengers, Lori Kuiper
Concept & realisatie ZB Communicatie & Content (zb.nl)
Vormgeving ZB/Yke Bartels
Lithografie ZB/Martijn Blokland
Drukwerk Drukkerij Roelofs drukt Dit is Achmea op een duurzaam geproduceerd Maxi Offset FSC papier met het FSC-keurmerk.

Medewerkers Ivo van der Bent, Rene Bouman, David van Dam, Kees de Graaf, Peter van der Horst, Erik Flokstra, Mirjam van Immerzeel, Wouter Jansen, Malin Kox, Monique de Ligny, Martijn Steiner Lovisa, Hanneke Mijster, Janita Sassen, Mireille Schaap, Shootmedia, Patty Sjerps, Manon van der Zwaal, Vijselaar & Sixma
Copyright Op alle teksten en beelden in dit magazine rusten auteursrechten en deze kunnen niet zonder toestemming van de uitgever worden overgenomen. Wilt u iets uit dit magazine gebruiken of publiceren, neemt u dan contact op met hoofdredacteur Jan Wiercx (jan.wiercx@achmea.nl).
Disclaimer *Dit is Achmea* is een geregistreerde merknaam van Achmea Holding BV. Achmea



'Dit boekje was mijn safe haven' 42

DOSSIER HET WONEN VAN STRAKS WORDT NU BEDACHT

16 FACTS & FIGURES
 Syntrus Achmea brengt in kaart wat relevante ontwikkelingen op de vastgoed- en hypotheekmarkt zijn én hoe beleggers daar rekening mee kunnen houden.

18 DIALOOG
 Hoe blijven we doorbouwen in de stad? Die vraag heeft door Covid-19 alleen maar aan urgentie gewonnen. Rotterdamse wethouder Bas Kurvers (Bouwen, Wonen en Energietransitie, VVD) in gesprek met Nicole Maarsen (CIO Syntrus Achmea Real Estate & Finance).



'We moeten aan de slag voor mensen met een middeninkomen. Anders worden die de stad uit gedrukt', Rotterdamse wethouder Bas Kurvers (Bouwen, Wonen en Energietransitie, VVD)

24 INZICHT
 De vrije huursector: cijfers en ontwikkelingen.

26 PROJECTEN
 Wonen is meer dan een dak boven je hoofd. Zeven voorbeelden.



06 MOBIELVRIJ
 Een app die jongeren stimuleert mobielvrij te fietsen en een app om je eigen gezondheidsgegevens in kaart te brengen. Voorbeelden van innovaties waar de merken van Achmea aan werken.

14 COLUMN
 'Optimisme is een slechte raadgever'

30 ETHIEK IS NIET ZWART-WIT
 Verantwoord omgaan met data: het blijft koorddans. TNO, Atos en Achmea aan het woord over dit onderwerp.

34 IMPACT
 Hoe grijpen we de coronacrisis aan om voorgoed te veranderen?

41 KOPZORGEN
 Hoe Centraal Beheer ondernemers kan helpen in crisistijd.



Voorkomen is beter dan genezen. Vier innovaties die het leven gezonder 6 en veiliger kunnen maken.

beeld Getty Images, Hollandse Hoogte
tekst Malin Kox

INTERPOLIS – PHONO



MIQUETTE VOSSEN VAN INTERPOLIS
VAN TEAM SLIMME OPLOSSINGEN
MOBILITEIT EN KIM SMULDERS, CREATIEF
MERKSTRATEEG BIJ INTERPOLIS

Een app die zorgt dat jongeren op de fiets hun telefoon minder gebruiken. Het klinkt tegenstrijdig, maar het werkt. Interpolis ontwikkelde de app PhoNo.

Miquette: “We weten dat 77,6% van de jongeren nog steeds de telefoon gebruikt op de fiets, terwijl dat verboden is. Voor elke minuut die je mobielvrij fietst maakt Interpolis € 0,01 over naar Stichting De Noordzee, die daarmee plastic uit zee haalt. Inmiddels hebben de gebruikers van de app al meer dan € 50.000 bij elkaar gefietst.” Kim: “In onze campagne werken we samen met rapper Snelle. Hij kan als geen ander een serieuze boodschap overbrengen zonder belerend over te komen. Het nummer ‘Smooverliefd’ dat hij voor ons heeft opgenomen, schreef hij nadat hij met jongeren had gesproken die een verkeersongeluk door appen op de fiets hebben gehad.”



'Niet meer appen
op de fiets... door
het gebruik van een
app. Ja, dat werkt'

1 juli 2019 werd het appen op de fiets verboden

77,6 PROCENT van de jongeren tussen 14 en 18 jaar gebruikt de telefoon op de fiets

7x Dutch Creativity Awards Best Social Award
2 Spin Awards
2 Esprix Awards.
Rapper Snelle ontving een gouden en platina plaat

MEER WETEN?

interpolis.nl

@Interpolis

Youtube Making-of Interpolis x Snelle - Smooverliefd



Jongeren die de Interpolis PhoNo app gebruiken, steunendaarmee ook Stichting De Noordzee. De onafhankelijke natuur- en milieuorganisatie richt zich op vier doelen: ruimte voor natuur, schone zee, duurzaam voedsel en natuurvriendelijke energie.

2,3 miljoen Nederlanders gaven in 2014 zorgaanbieders toestemming voor regionale uitwisseling van medische gegevens

62 PROCENT van de huisartsen vindt het wenselijk om elektronisch gegevens uit te kunnen wisselen met verpleeghuizen en wijkverpleegkundigen

1 JULI 2020: iedere Nederlander heeft recht op elektronische inzage in de medische gegevens of op een elektronisch afschrift hiervan
(bronnen: Medisch Contact, CBS, Nictiz, Nivel)

MEER WETEN?

defriesland.nl
@defriesland
@defriesland



'Met deze app kun je zelf je medische gegevens verzamelen en ook zelf bepalen met wie je ze deelt'

PGO DE FRIESLAND 9



CID BERGER, DIRECTEUR MARKETING, SALES EN INNOVATIE DE FRIESLAND

De Friesland werkt in het noorden van Nederland aan de ontwikkeling en implementatie van een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO).

“Een PGO is een website of app waarin je je eigen medische informatie kunt verzamelen en verrijken met gegevens over je gezondheid. Je kunt de app koppelen aan een telefoon of hartslagmeter. De regie ligt bij de gebruiker. Je bepaalt zelf welke medische gegevens je erin opneemt en of bijvoorbeeld je fysiotherapeut mag zien wat je huisarts voorschrijft. Het beheren van je medische informatie lukte om privacyredenen niet met het landelijk elektronisch patiëntendossier. Het aanbieden van PGO's laat de overheid nu over aan marktpartijen. Wel heeft zij MedMij ontwikkeld: een stichting die de spelregels bepaalt voor het veilig uitwisselen van gezondheidsgegevens. De deelnemende marktpartijen moeten kunnen aantonen dat hun PGO 'MedMij-proof' is. De Friesland heeft vanuit haar netwerk veel verschillende sectoren in een consortium samengebracht. In totaal werken we samen met een kleine veertig partijen, waaronder Medisch Centrum Leeuwarden en Philips. Het consortium richt zich in eerste instantie op het noorden van Nederland, maar alle opgebouwde kennis en ervaring komt ook landelijk beschikbaar. Door de corona-uitbraak hebben zorgverleners meer dan ooit gemerkt hoe noodzakelijk online contact is.”

10 ONLIA SENSE SAFE DRIVING APP



CHRIS DE VRIES,
PRODUCT OWNER BIJ ONLIA

Sinds 2019 biedt Achmea in Canada auto- en inboedelverzekeringen aan onder de naam Onlia, inclusief pechhulp on demand en de Onlia Sense-app.

“De Onlia Sense-app meet het rijgedrag van Canadese weggebruikers. Denk aan hoe mensen accelereren, hun telefoon gebruiken en of ze de verschillende bochten veilig nemen. Met veilig rijgedrag verzamelen autorijders punten en daarvoor ontvangen ze beloningen. Gratis koffie bij Starbucks bijvoorbeeld, of cashback. We hebben de beloning bewust losgekoppeld van de verzekeringspremie, omdat we geloven in het belonen van positief gedrag. De beloning is afhankelijk van je rijgedrag en kan dus per maand verschillen. We werken met ‘gamification’: voor bepaalde beloningen in de app is de uitdaging iedere maand anders. Door de ene maand te focussen op ‘distracted driving’ en bijvoorbeeld de andere maand op ‘speeding’ proberen we onze gebruikers bij de les te houden. Onze missie is ‘Making Canada safer’. De app draagt daar sterk aan bij doordat hij niet alleen voor Onlia-klanten, maar voor iedereen in Canada gratis te gebruiken is. Om onze klanten in coronatijd tegemoet te komen, voerden we een ‘stay home reward’ in. Waar ze normaal gesproken beloningen verdienen door de weg op te gaan, kregen ze die nu juist als ze drie of meer dagen achter elkaar niet reden.”



'Normaal gesproken worden gebruikers beloond door de weg op te gaan; in coronatijd juist als ze dat niet doen'

36 miljoen mensen wonen in Canada

2018: 1.902 mensen kwamen om het leven in het Canadese verkeer

1 MILJOEN KILOMETER: de lengte van de tweebaanswegen in Canada (bron: canada.ca)

MEER WETEN?

🌐 onlia.ca

De Onlia Sense-app is te vinden in de Canadese App Store



'Het is lastig te zeggen hoeveel levens we redden. Maar dát we dat doen, is zeker'



106 duizend 75-plussers woonden in 2018 in een instelling

1,2 MILJOEN Nederlanders van 75 jaar en ouder woonden op 1 januari 2018 nog zelfstandig

50 PROCENT van de 55-plussers voelt zich eenzaam, bij 85-plussers is dat bijna **63 PROCENT**

1,5 MINUUT is de tijd dat de sirene die elke eerste maandag van de maandag wordt getest, afgaat

4.200 PALEN met sirenes staan er in Nederland (bronnen: CBS, Ouderenfonds, Net in Nederland)

MEER WETEN?
 ● eurocross.nl
 📷 eurocrossnl
 🐦 @Eurocross
 in Eurocross-assistance



LISANNE VAN DER ZWET,
TEAMLEIDER HOME & BUSINESS
EUROCROSS ASSISTANCE

Het alarmeringssysteem van Eurocross Personenalarmering draait ruim 20 jaar en heeft meer dan 25.000 abonnees.

“Dat zijn veelal oudere mensen die bijvoorbeeld slecht ter been zijn of beginnend dementerend, maar niet naar een verzorgingshuis willen of kunnen. Zij krijgen een hals- of polszender die ze kunnen indrukken als ze hulp nodig hebben. Via een kastje in de woning wordt dan een spreek-luisterverbinding gelegd met onze alarmcentrale. Dat gebeurt ruim zeshonderd keer per dag. Iemand kan uit eenzaamheid op de knop drukken, maar ook omdat hij of zij geestelijk achteruitgaat. Drukke dagen zijn de eerste maandag van de maand, als het luchtalarm wordt getest, en de eerste dag van de maand als klanten hun alarm testen. Het is lastig te zeggen hoeveel levens we redden, omdat je nooit weet hoe de situatie was verlopen als iemand niet op de alarmknop had gedrukt. Dát we levens redden, lijkt me wel een zekerheid. We bellen bijvoorbeeld ook best wel eens naar het landelijke alarmnummer. Naast personenalarmering werken we aan nieuwe diensten op het gebied van monitoring. Zo zijn we bijvoorbeeld bezig met een proef waarbij we diabetespatiënten op afstand monitoren en begeleiden.”

'Optimisme werkt niet'



Ron Meyer (1962) is hoogleraar Strategisch Leiderschap bij TIAS School for Business & Society, Tilburg University, en managing director van Center for Strategy & Leadership. Hij publiceert een maandelijkse blog, Meyer's Management Models: Insightful Tools to Kickstart Your Thinking, die te vinden is op: www.c4sl.eu/models

Dacht u ook in maart dat we na de zomer uit de coronacrisis zouden zijn? De meeste mensen wel. Het is dan ook niet vreemd dat hun geduld op raakt. Optimisme is vaak een slechte raadgever en leidt tot onderschatting in moeilijke tijden. De boodschap 'nog even volhouden, het is zo weer over' zorgt er niet voor dat mensen zich aanpassen, maar dat ze hopen dat de problemen snel overwaaien. Positiviteit leidt zo tot passiviteit.

Dat wil niet zeggen dat we pessimistisch moeten zijn, maar wel realistisch. De coronacrisis gaat lang duren en de gevolgen zijn niet op voorhand te overzien. Wat kunnen we onder deze omstandigheden doen? Het goede nieuws is dat iedereen kan leren omgaan met langdurige tegenwind. Ook organisaties.

In de eerste plaats door uw wendbaarheid te versterken door de onzekerheid van de toekomst te accepteren en voortschrijdend inzicht te omarmen. Praktisch bezien betekent dit: afkijken wat anderen doen, zelf uitproberen en leren. Dus even geen grootse, langetermijnplannen maken, maar flexibel uittesten en bijstellen.

Wat volgt is het werken aan uw veerkracht. Als we klappen krijgen, is het nodig om snel weer te kunnen opkrabbelen. Natuurlijk helpt het als de organisatie beschikt over voldoende financiële middelen, maar het is even belangrijk dat u gecommitteerd bent aan de missie van uw organisatie en betrokken bij de mensen met wie u aan die missie werkt. Met een gezamenlijk doel en de bereidheid om voor elkaar te vechten, vergroot u de weerbaarheid van uw organisatie. Met het boeken van kleine overwinningen zal de vastberadenheid alleen maar toenemen.

En tot slot: empowerment. Als we niet willen dat medewerkers zich radeloos voelen en opgeven, dan moeten we ervoor zorgen dat ze bij machte zijn om zelf het initiatief te nemen. In plaats van afhankelijk te zijn van de aanwijzingen van de baas, moeten ze de nodige autonomie krijgen om op hun eigen manier doelen te verwezenlijken. Tegelijkertijd houden medewerkers, naast deze grotere eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap, ook behoefte aan steun en richting.

Alle drie competenties – wendbaarheid, veerkracht en empowerment – kunt u versterken in teams die vanuit huis werken. Dat is nu extra hard werken, maar u doet het samen. Naast de inmiddels bekende Zoomoverleggen en -borrels is het ook hoog tijd voor Zoom-teambuilding. Want in moeilijke tijden geeft optimisme misschien wel een fijn gevoel, maar realistisch aan de slag gaan is beter.

Hoe het wonen van straks nu wordt bedacht

16
Het jaarlijkse overzicht van de ontwikkelingen op de vastgoed- en hypotheekmarkt.

18
De uitdaging: steden dreigen onbetaalbaar te worden, middengroepen zitten klem.

24
Inzicht in de ontwikkeling van de vrije huursector.

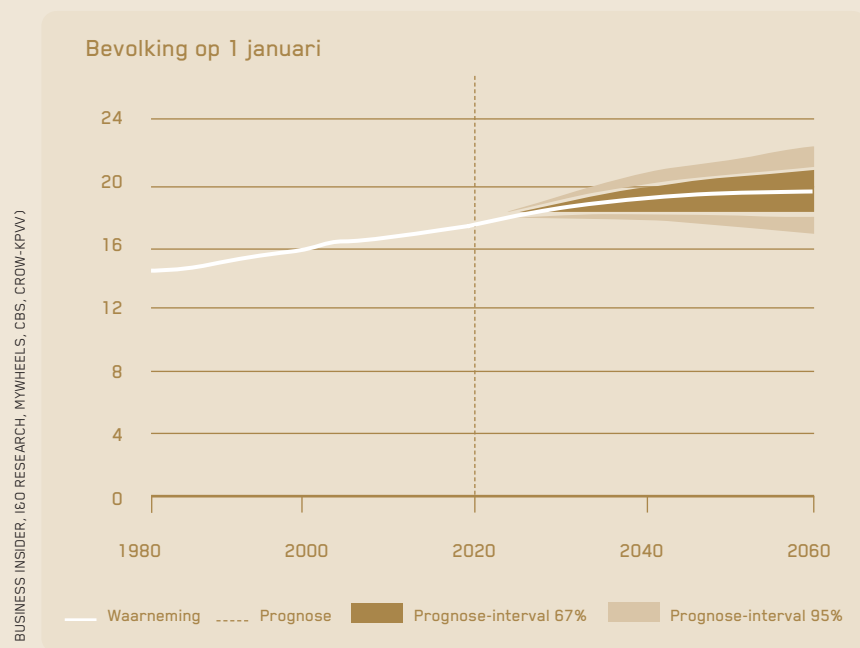
26
7 projecten van Achmea voor een prettige woonomgeving.



HITTESTRESS, EENZAAMHEID EN WONING-SCHAARSTE: DE WOONTRENDS

Wat bevindt zich achter de horizon van de vastgoed- en hypotheekmarkt?

1. MEER WONINGEN, MAAR WAAR EN HOE?



Het inwonertal in Nederland stijgt, mogelijk tot 22 miljoen, berekende CBS en NIDI. Hoe de bevolking er in 2050 uitziet hangt af van de ontwikkeling van de migratie, geboorte en sterfte in de komende dertig jaar. Veel – vooral jonge – mensen willen in de grote steden wonen. Maar waar huisvesten we hen? De ruimte in steden is beperkt. Dat vraagt om bouwen in hoge dichtheden. Tegelijkertijd willen we elkaar de ruimte geven en oog hebben voor groen en water. Beleggers hebben er baat bij vroeg aan tafel te schuiven bij gebiedsontwikkelingen. En door te investeren in mixed-use-projecten. Door de coronacrisis urgenter dan ooit: binnen woningen moet meer ruimte komen om goed thuis te kunnen werken, terwijl kantoren meer gaan dienen als ontmoetingsplekken. Ook zal een deel van de woningvraag zich meer richten op het minder drukke buitengebied.

Bij afbeelding: het NIDI rekende in aanvulling op de CBS-prognose zeven scenario's voor de bevolkingsgroei door.

2. HOE BLIJFT DE STAD VAN IEDEREEN?



Het aantal een- en tweepersoons-huishoudens neemt toe. Zij hebben voorkeur voor wonen in een stedelijke omgeving. Dat geldt ook voor veel huishoudens met middeninkomens (meestal jonge gezinnen). Deze groepen dreigen door de aanhoudende woningschaarste in de stedelijke

gebieden buiten de boot te vallen. Zij verdienen te veel voor een sociale huurwoning, maar te weinig voor een koopwoning. Er moeten dus niet alleen meer, maar ook andere woningen worden gebouwd: bestemd en ontworpen voor specifieke doelgroepen.

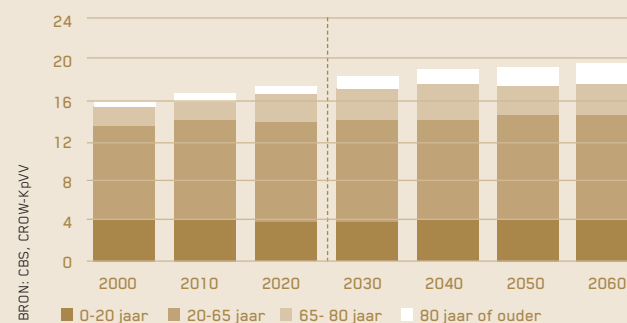
2047: bijna 1 op de 4 volwassenen is alleenstaand



3. VEREENZAMING NEEMT TOE

Ruim de helft van alle 55-plussers voelt zich eenzaam en met het stijgen van de leeftijd neemt dit percentage toe. Vermoedelijk voelt ook een deel van de jongeren zich regelmatig alleen. De coronacrisis heeft deze ontwikkeling versterkt: 1 op de 4 van de in totaal 135.000 respondenten tot 30 jaar die alleen wonen, voelt zich in de huidige coronacrisis* vaak eenzaam. Het vraagt van de inrichters van de gebouwde omgeving om de komende tijd op een gezonde en veilige manier toch ontmoeting mogelijk te maken. * cijfers van eind april

Bevolking naar leeftijd



2035: kwart bevolking ouder dan **65 JAAR**

5. HITTESTRESS EN HOOSBUIEN



De gevolgen van klimaatverandering zijn duidelijk: het wordt warmer, droger en door hoosbuien valt er in korte tijd veel water. De hittestress heeft een negatieve impact op de gezondheid, met name bij ouderen. Ook daalt de bodem door uitdroging, met mogelijk negatieve gevolgen voor de funderingen van woningen. Ingrij-

pende maatregelen zijn noodzakelijk. Juist ook in de bebouwde omgeving; door klimaatbestendig te bouwen en bestaande gebieden hierop aan te passen. Bijvoorbeeld met meer groen, minder verharding en een betere waterberging – ingrepen die ook door de coronacrisis hoger op de agenda zijn gekomen.

4. GEMAK WORDT BELANGRIJKER DAN BEZIT

Waarom zou je een auto kopen als er ook een op afroep ter beschikking staat? Steeds meer mensen hechten waarde aan gemak en flexibiliteit in plaats van bezit. De coronacrisis versnelt deze ontwikkeling doordat mensen nieuwe afwegingen maken over hoe zij bijvoorbeeld omgaan met mobiliteit. Zo neemt het gebruik van deelauto's momenteel flink toe. De beschikbaarheid van de dienst staat voorop: living as a service. Ook in het wonen zien we deze evolutie. Conciërgediensten, werkruimtes, collectieve diensten: ze worden steeds vaker complexgewijs en via slimme platforms aangeboden. Met zowel toegevoegde waarde voor de bewoners als voor de omgeving. Bijkomend voordeel: ontmoetingen tussen mensen worden gestimuleerd, mits dit uiteraard gezond en veilig gebeurt. De ruimte die wordt gewonnen doordat er bijvoorbeeld minder vaste parkeerplaatsen nodig zijn, kan worden ingezet voor meer groen.



Aantal ritten met deelauto's is sinds de coronamaatregelen met 60% toegenomen.

MEER WETEN?
BlueLabel maakt de klimaatopgave inzichtelijk ten opzichte van hevige neerslag, overstroming, hitte en droogte.
Bluelabel.net

tekst Kees de Graaf
beeld Wouter Jansen

BLIJF bouwen JUIST NU

Hoe blijven we doorbouwen in de stad? Die vraag heeft door Covid-19 alleen maar aan urgentie gewonnen. “Deze tijd vergt een stapje extra en creatieve oplossingen van alle betrokkenen.” Een gesprek tussen de Rotterdamse wethouder Bas Kurvers en Nicole Maarsen, directeur bij Syntus Achmea.



BAS KURVERS (1980, Rotterdam) studeerde Maatschappijgeschiedenis aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Tussen 2009 en 2014 werkte hij al bij de gemeente. Kurvers was onder meer betrokken bij de reorganisatie van het cluster Werk en Inkomen. Hij werkte hierna als algemeen directeur bij het Werkplein Hart van West-Brabant. Naast zijn werk was hij actief voor de VVD in de Provinciale Staten in Zuid-Holland.

NICOLE MAARSEN (1971, Amsterdam) studeerde Economie aan de Rijksuniversiteit Groningen en werd Master of Real Estate aan de Universiteit van Amsterdam. Ze werkte onder meer bij ING en Maarsen Groep. Daarnaast vervulde ze meerdere bestuursfuncties. In 2017 trad ze in dienst bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance.

Ze kennen elkaar al een tijdje, merk je als Bas Kurvers (wethouder bouwen, wonen en energietransitie, VVD) en Nicole Maarsen (directeur vastgoed-beleggingen bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance) elkaar ontmoeten. Ze werken samen om de Maasstad toegankelijk te houden voor iedereen die er graag wil wonen en werken. Geen kleine opgave. Net als veel andere steden dreigt Rotterdam door een gebrek aan woonruimte onbetaalbaar te worden.

Kurvers: “Het probleem is het grootst voor de mensen met een middeninkomen. Leraren, bouwvakkers, medewerkers in een callcenter: voor hen moeten we aan de slag, anders worden ze de stad uitgedrukt. Samen met Achmea moeten we woningen voor deze middengroepen organiseren.”

Maarsen: “Wij werken daar hard aan mee, met momenteel 1.000 woningen in de stad in onze portefeuille en 800 nieuwe woningen in de pijplijn. Mooi voorbeeld is het recent opgeleverde Remisehof in Rotterdam-Zuid. Met dit project bevorderen we de doorstroom vanuit de sociale huursector. Maar

liefst veertig procent van de nieuwe bewoners komt uit de omliggende wijken, waaronder de Afrikaanderwijk. Zij maken een woonstap in een vertrouwde omgeving op Zuid.”

Wat is de invloed van Covid-19 op de woningnood in Rotterdam, en wat vraagt dat van jullie?

Kurvers: “Heel belangrijk is voorkomen dat nieuwbouwprojecten vertraging oplopen vanwege de toegenomen onzekerheid in de samenleving. De huidige woningnood komt mede doordat de bouw tijdens de vorige financiële crisis stilviel. Dat moeten we nu voorkomen. Doorbouwen stimuleert ook de economie.”

“Positief is dat gestarte projecten zijn blijven doorlopen. Ik maak me wel zorgen over gebiedsontwikkeling op middellange termijn. De financiering wordt een knelpunt. Ik begrijp dat ontwikkelaars en investeerders voorzichtiger zijn geworden. Tegelijkertijd is de vraag naar betaalbare woningen nog steeds veel groter dan het aanbod. Daarom heb ik onlangs alle betrokken partijen – waaronder Achmea – nog een keer uitgenodigd om af te spreken hoe we de vaart erin kunnen houden. Vanuit de gemeente kijken wij bijvoor-

beeld naar verdere versoepeling van ons grondbeleid, meer flexibiliteit in onze bestemmingsplannen en of we vergunningverleningen en aanbestedingen kunnen versnellen. Maar wij vragen ook nadrukkelijk creativiteit en een stapje extra van alle andere betrokkenen.”

Maarsen: “Het is erg prettig dat je deze bijeenkomsten met marktpartijen organiseert. Ze geven alle betrokkenen de gelegenheid om opnieuw het vertrouwen in elkaar uit te spreken en samen te puzzelen hoe we de mooie plannen snel van papier naar uitvoering krijgen.”

“Punt is dat het consumentenvertrouwen is gedaald door Covid-19. Mensen gaan minder snel verplichtingen aan voor een woning die over drie jaar wordt opgeleverd. Ontwikkelaars kunnen hun projecten hierdoor moeilijker financieren. Wij kunnen daar als investeerder mogelijk bij helpen, maar onze speelruimte is beperkt. Wij beleggen voor pensioenfondsen en andere institutionele beleggers. Zij zien ook dat het juist nu belangrijk is dat er doorgebouwd wordt. En willen daarin iets betekenen. We kunnen bijvoorbeeld een iets lager aanvangsrendement afspreken – binnen verantwoorde grenzen. Onze klanten zien er uiteraard nauwgezet op toe wat er met hun vermogen gebeurt. Het gaat uiteindelijk om goede en betaalbare pensioenen voor de deelnemers.”

Is het denkbaar dat de druk op Rotterdam afneemt, omdat mensen meer thuis gaan werken en daarom eerder voor meer ruimte en groen in het buitengebied kiezen?

Maarsen: “We kunnen nu nog niet zeggen of woonwensen aantoonbaar zullen veranderen. Wel verwachten we dat meer mensen een aantal dagen per

week thuis blijven werken. Voor kleiner behuise gezinnen zal dat lastig zijn. Mogelijk willen zij de stad verruilen voor een grotere woning in het buitengebied. Tegelijkertijd blijft het aantal eenpersoonshuishoudens in Nederland groeien en die zijn erg op de stad gericht.”

Kurvers: “We zijn allemaal gewoontedieren. Veel mensen willen graag in de stad wonen, juist omdat het er levendig is, ze elkaar willen ontmoeten en gebruik willen maken van de voorzieningen. Investeren in de fysieke ruimte gaan voor ons altijd al samen met het verbeteren van de sociaalmaatschappelijke kwaliteit in de buurten. Anonimiteit begint achter de voordeur, dus is het heel belangrijk dat er ook investeringen plaatsvinden in de sociale omgeving. Dat er plekken zijn voor ontmoeting en dat er collectieve ruimtes worden gecreëerd, zoals een gemeenschappelijke daktuin of een verplichte overstap in de lobby vanuit de parkeergarage bij hoogbouw.”

“Door de lockdown hebben we als stadsbestuur gezien hoe belangrijk het is dat binnen- en buitenruimten in de stad goed zijn. We hebben onze criteria over ‘ruimte in en om de woning’ verder aangescherpt. In zeven bestaande nieuwe stadsprojecten gaan we letterlijk meer groen toevoegen. Bijvoorbeeld in de Rijnhaven, het Maashavenpark en op het Hofplein.”

Maarsen: “Onze visie op bouwen gaat verder. Wij kiezen altijd voor duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement. In de programma’s van eisen die we opstellen, leggen we de lat hoog wat het gebruik van materialen betreft. Maar ook ontmoeting en sociale cohesie maken een wijk duurzaam. Ons beleid op het gebied →

BAS KURVERS

“Het is nog te vroeg om te zeggen of woonwensen veranderen. We zijn allemaal gewoontedieren”

Woonvisie Rotterdam: meer balans

In mei 2019 heeft de gemeenteraad de Woonvisie van de stad uitgebreid met nieuwe doelstellingen voor de woningbouw. Vooral de balans tussen goedkope, middensegment en dure woningen moet worden verbeterd. Dat zorgt voor meer doorstroming: jongeren, gezinnen en ouderen vinden dan makkelijker een woning die past bij hun wensen. In de nieuwbouw wordt met name ingezet op huurwoningen met een prijs tussen de € 720,- en € 1.000,- per maand, bestemd voor de middeninkomens.

NICOLE MAARSEN

'Door Covid-19 gaan mensen minder snel verplichtingen aan voor een woning die over drie jaar wordt opgeleverd'

22



23

van ESG (Environmental, Social and Governance, red.) speelt daarin een belangrijke rol. Wij hebben hieruit twintig kritische prestatie-indicatoren afgeleid die voor onze ontwikkelaars leidraad zijn bij nieuwe gebiedsontwikkelingen. Zo hebben we recent het mixed use-project Fenix Loodsen op Katendrecht verworven voor onze klant BPL Pensioen. Een project dat sterk bijdraagt aan de levendigheid en leefbaarheid in het gebied.”

Kurvers: “Dat is inderdaad een goed voorbeeld. Een oude historische loods die is herbestemd en aangevuld met nieuwbouw, horeca, een B&B en culturele instellingen zoals dansgezelschap Conny Janssen Danst. Dat geeft Katendrecht een nieuwe impuls. Het gaat dan om meer dan aantallen woningen maken. Hoe belangrijk dat ook is voor de generaties van nu en morgen. Het gaat erom samen een goed stuk stad te maken.”

Staan juist projecten met gemengde voorzieningen nu niet onder druk, omdat de investeringsbereidheid in kantoren en horeca afneemt?

Maarsen: “Ik denk dat gemengde projecten juist de toekomst hebben. Projecten waarin wonen, werken en ontspanning samengaan. Je ziet dat dit steeds meer in elkaar overloopt. Kantoren die ontmoetingsplekken worden, horecalocaties waar je lekker kunt werken. Als je die voorzieningen goed met elkaar verweeft, is dat ook positief voor de mobiliteit in de stad.”

Kurvers: “Ik deel die overtuiging. En als we creatief zijn, is er nog steeds veel mogelijk. Onlangs heb ik in een project een coronaparagraaf toegevoegd. Die komt er in het kort op neer dat als het

project vastloopt op financiering van het geplande hotel, we er dan sociale woningbouw van maken.”

Maarsen: “Ook hieraan merken wij dat Rotterdam pragmatisch werkt en dat is voor ons heel plezierig. Juist nu is het van belang om projecten letterlijk maakbaar te houden. Alleen dan kunnen we samen de ambitie waarmaken en de komende 10 jaar 40.000 woningen bijbouwen in Rotterdam.”

Hebben jullie hierbij ook hulp van de Rijksoverheid nodig?

Kurvers: “Laat ik voorstellen: we hebben in Rotterdam een traditie van samen de stad maken. In de kredietcrisis hebben gemeente en markt elkaar vastgehouden en dat doen we ook nu weer. Maar we kunnen de hulp zeker goed gebruiken. Het Rijk kan er immers voor zorgen dat investeringsbesluiten samenvallen. De woondeals die worden gesloten met de regio’s zijn een goede eerste stap en dat geldt ook voor de twee miljard die al eerder is toegezegd voor de binnenstedelijke bouwproductie. Maar gezien de complexe opgave waar we voor staan, mag het daar niet bij blijven.”

Maarsen: “Goede ondersteuning op overkoepelend nationaal niveau is onontbeerlijk. Denk aan het Energieakkoord, Klimaatakkoord en landelijk Woonakkoord. Het zou mooi zijn als de overheid nu nog iets meer kan doen om te voorkomen dat de woningbouw stagneert door gebrek aan financiering. Bijvoorbeeld met een woonfonds vanuit het Rijk dat de tijdelijke uitval van de particuliere vraag opvangt. We hebben elkaar hard nodig om de maatschappelijke toekomst van onze steden veilig te stellen.”

Bouwakkoord Rotterdam

Bevolking groeit van **638.500** naar **690.000** in 2035

Minimaal **50.000** nieuwe woningen tot **2040**

20 procent sociale woningbouw
30 procent middensegment
30 procent hoger segment
20 procent topsegment

Ruimte voor nieuwe woonvormen
Nieuw beleid voor hoogbouw

rotterdam.nl en
zoeken op Wonen in
een wereldstad

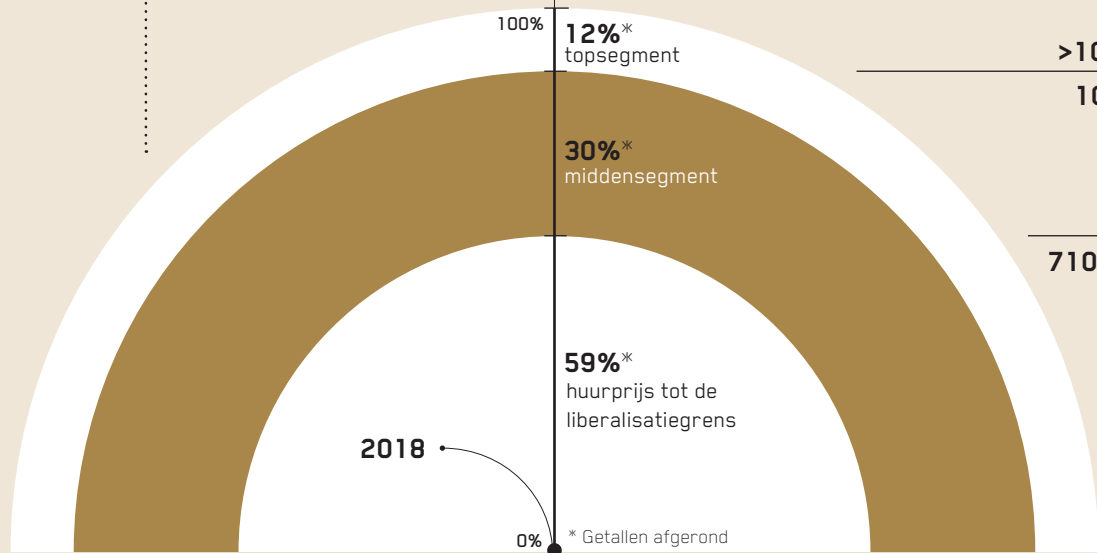


Ontwikkeling vrije huursector in beeld

Woninggroottes daalden, huurprijzen stegen en beleggers investeerden een recordbedrag in Nederlandse woningen. Dat en meer actuele cijfers over de stand van de woningmarkt.

Samenstelling private huurwoningvoorraad
De verdeling van de huurwoningvoorraad over de verschillende prijsklassen.

Totale woningvoorraad private huursector in 2017.
1.007.582

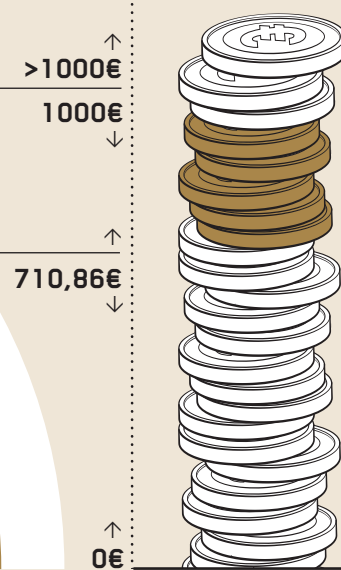


Bron: BZK

* Getallen afgerond

Wat is het middensegment?

WoON 2018 (peiljaar 2017)



Bron: BZK, WoON

193.000

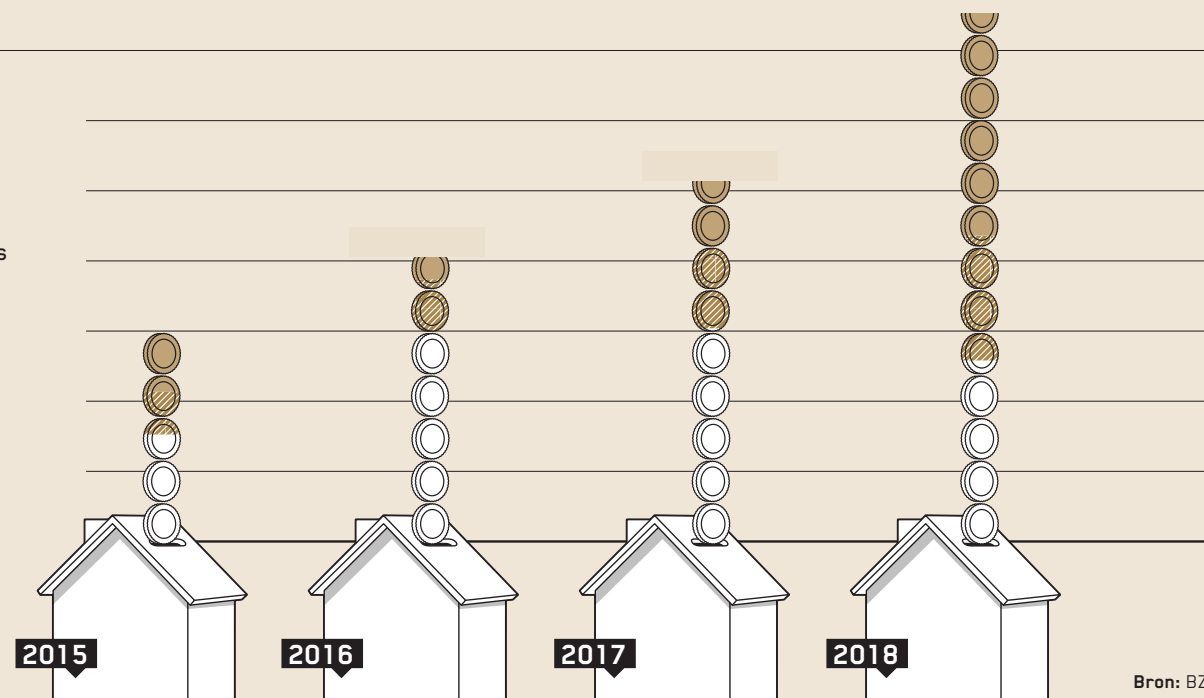
In 2012 telde de Nederlandse woningvoorraad 227.000 huurwoningen in het middensegment. In 2018 waren dit er circa 420.000. In circa 6 jaar tijd is de omvang met 193.000 huurwoningen dus bijna verdubbeld.

x 1 miljard euro

Beleggingsvolume

In 2019 werd een recordbedrag in Nederlandse woningen geïnvesteerd. Beleggers staken dat jaar meer dan 8 miljard euro in woningvastgoed.

- Internationale beleggers
- NL particuliere beleggers
- NL institutionele beleggers

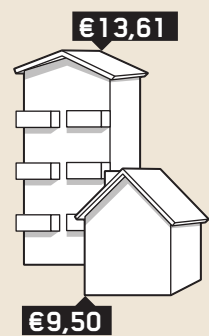


Bron: BZK

Bron: VGM NL en NVM

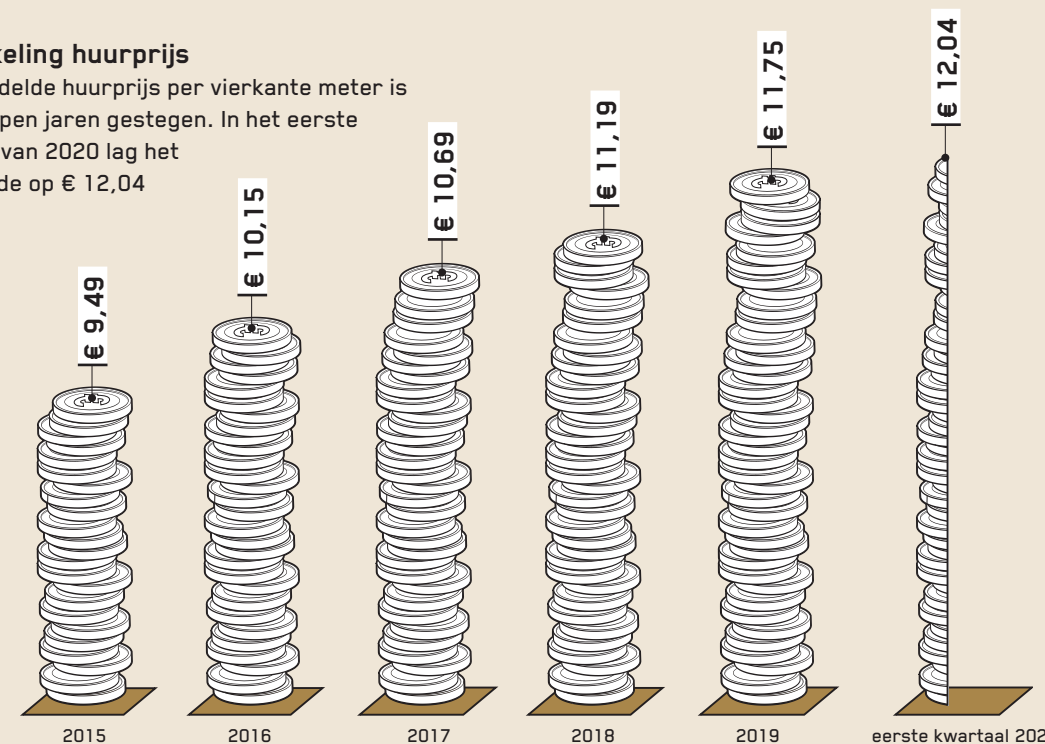
Gemiddelde huurprijs

per m² van woonhuizen en appartementen in het eerste kwartaal van 2020



Ontwikkeling huurprijs

De gemiddelde huurprijs per vierkante meter is de afgelopen jaren gestegen. In het eerste kwartaal van 2020 lag het gemiddelde op € 12,04



Verwachte trends (door Covid-19)

- Gezinshuishoudens die wellicht eerder uit stad vertrekken
- De druk op de woningmarkt is blijvend, het tekort blijft de komende jaren hoog
- Waardestijging koopwoningen gaat waarschijnlijk minder snel (stagneert)
- Groen/kwaliteit van de ruimte wordt nog belangrijker bij nieuwe projecten

88

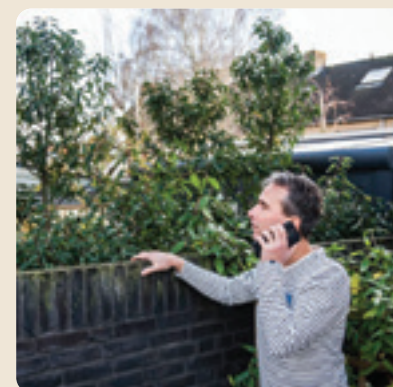
m²

In 2019 lag de gemiddelde woninggrootte op 88 m². In 2015 was dit nog 106 m².

7x

Goed wonen voor nu en morgen

Goed wonen betekent meer dan alleen het hebben van een dak boven je hoofd. Deze zeven projecten en ontwikkelingen van Achmea dragen bij aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving.



ALTIJD IEMAND DICHTBIJ

De buurt als alarmcentrale

Goed wonen heeft veel te maken met het hebben van een veilig gevoel: in en om het huis. Het slimme alarmsysteem Homies, geïntroduceerd door Achmea in 2016, speelt daarop in. Het werkt in eerste instantie als een normale alarmcentrale; wordt er rook of beweging in een woning gesignaleerd, dan krijgt de bewoner een berichtje. Reageert de bewoner niet zelf, dan wordt er een WhatsApp-bericht gestuurd naar een zelf samen te stellen groep van burens, vrienden en familie. Hierin verschilt Homies van andere alarmsystemen. Als de bewoner zelf geen groot netwerk heeft, kunnen vrijwilligers in de buurt ingesend worden. Tijdens de coronalockdown werd het platform ingezet om eenzaamheid tegen te gaan of mensen hulp te bieden bij praktische zaken: het leidde tot de ontwikkeling van het nieuwe mobiele platform Buurtkring.

www.homiesalarm.nl
www.buurtkring.nl



VRIJWILLIGE BUURTHULP

Buurtgenoten helpen met Buurtkring

Onlangs lanceerde Achmea het platform Buurtkring. Vrijwilligers die een buurtgenoot willen helpen, kunnen zich aanmelden. Via de Buurtkring worden mensen aan elkaar verbonden. Als iemand hulp kan gebruiken – een paar boodschappen, de vuilniszak wegbrengen of simpelweg om een praatje te maken – krijgen vijf hulpaanbieders, die binnen een straal van een kilometer wonen, een WhatsApp-bericht. Zo ontstaat er een Buurtkring chatgroep waarin wordt overlegd wie de vraag oppakt. Inmiddels hebben al meer dan tweeduizend mensen zich aangemeld.



SPRAAKTECHNOLOGIE VOOR OUDEREN

'Hé Google, wanneer krijg ik AOW?'

Hoe kan spraaktechnologie zelfstandig wonende ouderen het beste helpen in hun dagelijks leven? Om antwoord op deze vraag te krijgen, sloeg Achmea de handen ineen met Novum (het innovatielab van de Sociale Verzekeringsbank), Google, ANBO en ondernemer Maarten Lens-FitzGerald. Door middel van een enquête onder de doelgroep werd gekeken naar diverse toepassingen. Een focusgroep kreeg de Google Home Speaker mee naar huis. Zo is in kaart gebracht op welke manier ouderen verbinding kunnen en willen maken met bijvoorbeeld de gemeente of andere instanties. Kunnen ze ook eenvoudig contact leggen met hulpdiensten en winkels? En zou minder eenzaamheid een mooie bijvangst van de spraaktechnologie kunnen zijn? Die kennis en ervaring kan worden gebruikt om de grotere wordende groep zelfstandig wonende ouderen te helpen. Google gebruikt de uitkomsten om haar speakers nog slimmer te maken.

Het onderzoeksrapport is te vinden op projectzilver.com.



PLATFORM RABOBANK EN INTERPOLIS
50Plus
WoonTest

Rabobank en Interpolis hebben in samenwerking met ouderen en mantelzorgers de 50Plus WoonTest ontwikkeld. Doel van deze test is het creëren van bewustwording bij mensen over toekomstbestendig wonen. In 2019 telde Nederland 2,2 miljoen 65-plus-huishoudens; daarmee is 28 procent van alle huishoudens een 'ouderenhuishouden'. Het tijdig aanpassen van de woonsituatie voorkomt dat mensen op latere leeftijd in de problemen komen. De 50Plus WoonTest geeft de gebruiker aan de hand van een aantal testvragen meer inzicht in comfortabel en veilig wonen.

75.000 unieke bezoekers komen iedere maand naar het platform

71.000 ABONNEES ontvangen de nieuwsbrief

Bezoekers bestaan uit ouderen en mantelzorgers

MEER WETEN?
ikwoonleefzorg.nl



OOST WEST, THUIS (WERKT) BEST
Gezonde thuiswerkplek
via Centraal Beheer

Langere tijd thuiswerken vraagt om een fijne en gezonde thuiswerkplek. Om hierbij te helpen, biedt Centraal Beheer pakketten met meubilair en andere benodigdheden te koop of te huur aan voor bedrijven en consumenten. De bestelling wordt thuis afgeleverd en voor de deur gemonteerd om rekening te kunnen houden met de richtlijnen van het RIVM. Samen met SKO, specialist in Het Nieuwe Werken, zorgt Centraal Beheer ervoor dat mensen alles in huis hebben om comfortabel thuis te kunnen werken.



INBREKERS EEN SLAG VOOR
ThuisWacht
bewaakt woning
met video

Bijna een derde van de Nederlanders laat zijn huis niet met een gerust gevoel achter. Veel mensen maken zich bijvoorbeeld zorgen over de veiligheid van spullen in huis wanneer zij er niet zijn. Interpolis en Toon sloegen de handen ineen om dat veiligheidsgevoel te verbeteren en ontwikkelden de Interpolis ThuisWacht: een videosysteem dat onregelmatigheden signaleert en in dat geval een bericht stuurt. Door een uitbreiding met rook- en CO₂-melders wordt ook het risico op brandschade verkleind. Via de Toon Security-app kan desgewenst een professionele beveiliging worden ingeschakeld via de alarmcentrale van Interpolis.

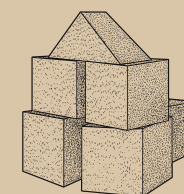
interpolis.nl/slimme-oplossingen/thuiswacht



DUURZAAM WOONGEMAK
Eerste hulp bij
verduurzamen

Het omlaag brengen van energie- en woonlasten staat volop in de belangstelling. Maar welke ingrepen aan een woning zijn er allemaal mogelijk? En wie kan daarbij helpen? Centraal Beheer staat haar klanten terzijde met Duurzaam Woongemak: een online service die snel meer zicht biedt. Een van de tools die wordt aangeboden, is een scan van de woning waarmee binnen een paar minuten duidelijk wordt wat de besparingsmogelijkheden zijn. De website duurzaamwoongemak.centraalbeheer.nl geeft informatie over onder meer isolatie en zonnepanelen en de partners die deze ingrepen kunnen uitvoeren. Ook is een gratis advies aan huis mogelijk.

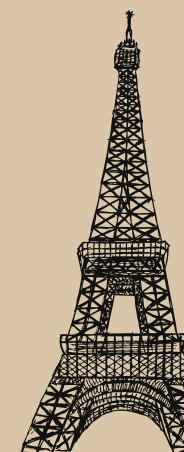
3x inspiratie
voor wonen



1 DE TOEKOMST VAN...
Erik Langerak (toekomstverkenner en medewerker bij Achmea) laat in een video de toekomst van wonen zien. Kleiner en duurzamer wonen wordt steeds belangrijker. Te zien op YouTube via 'Hoe wonen we over 30 jaar?' **Tip: bekijk ook de andere 'Toekomst van'-video's op het YouTube-kanaal van Achmea.**



2 PLATFORM GEBIEDS-ONTWIKKELING
Wilt u meer lezen over klimaatadaptatie, sociaal duurzaam wonen of stedelijke transformaties? [Gebiedsontwikkeling.nu](https://gebiedsontwikkeling.nu) combineert wetenschappelijke kennis met praktijkervaringen en casestudies uit binnen- en buitenland. Dit onafhankelijke platform fungeert als een open bron van kennis, nieuws en debat.



3 OVERLEVEN IN METROPOLEN
Hoe moeten we onze steden inrichten nu meer en meer mensen in de stad willen wonen? Volgens schrijver en arbeidssocioloog Richard Sennett zijn 'open steden' de oplossing. Steden waar niet alles van tevoren bedacht en ontworpen is. In zijn boek 'Stadsleven' neemt hij ons mee in zijn visie op steden waar ruimte is voor onvoorspelbaarheid en experimenten om steden leefbaarder te maken. **Verkrijgbaar in de boekhandel en online.**

30 tekst Patty Sjerps
 beeld Manon van der Zwaal

Moreel kompas in de wereld van big data

Eindeloze mogelijkheden worden toegeschreven aan big data en Artificial Intelligence (AI), als ware het ‘het nieuwe goud’. Maar parallel aan de nieuwe mogelijkheden nemen de zorgen over ethiek toe. Drie experts vertellen: “Ethiek in Nederland op de radar krijgen is een belangrijke uitdaging.”



'Soevereiniteit van data op Europees niveau'

Ethisch verantwoord omgaan met intelligente systemen. Dat is het onderzoeksgebied van Peter Werkhoven (1959), Chief Scientific Officer in de Raad van Bestuur van TNO en bijzonder hoogleraar Multimodale interactie in virtuele omgevingen aan de Universiteit Utrecht.

“We kunnen mooie dingen doen met data, bijvoorbeeld iemands kwaliteit van leven verbeteren. Ik maak me zorgen over de soevereiniteit van data. Techreuzen bezitten veel gegevens over ons: in de VS is Amazon een zorgadviseur, apotheek en zorgverzekeraar tegelijk. Die ambitie is er ook voor Europa. Stel dat een handelsoorlog tussen Europa en de VS deze diensten zou belemmeren. Je hebt dan geen zelfbeschikking meer over jouw data. Ik vind daarom dat we de soevereiniteit van data op Europees niveau moeten regelen. Er zijn ook mooie dingen. Bij TNO koppelen we onze kennis van AI en datatechnologie, (menselijk) gedrag én economie. Zo hebben we een technologie bedacht om op een veilige manier data tussen verschillende partijen te analyseren. Mét ethisch kader en rekening houdend met privacywetgeving. Wij noemen dit ‘Multi-Party Computation (MPC)’. TNO past het toe in een Europees project genaamd BigMedilytics; Achmea en Erasmus MC werken hieraan mee. Samen met ZorgTTP, een organisatie die werkt aan datavraagstukken in de zorg, koppelen we in dit project ‘oefendata’ over leefstijl (Erasmus MC) en medische gegevens (Achmea). Hiermee kunnen we bijvoorbeeld voorspellen of iemand binnen een jaar kans op hartfalen heeft. Volgens de privacywetgeving mag je echter niet zomaar persoonlijke data uitwisselen. De MPC-technologie versleutelt daarom de data zodat geen enkele partij ziet wat voor data het zijn, óók ZorgTTP niet. Een algoritme leert met deze versleutelde data van duizenden patiënten verbanden te leggen tussen patiëntgegevens en mogelijk hartfalen. Deze MPC-technologie kan ook op veel andere gebieden worden toegepast. Denk aan patiëntmonitoring op afstand.”



'Soms zit wetgeving in de weg'

Jennifer Rietveld-Dirksen (1972) ontwikkelde vanuit haar functie als Programmadirecteur Klantbelang bij Achmea* een moreel kompas, zodat medewerkers een juiste keuze maken als het gaat om Artificial Intelligence (AI) en big data.

"AI en big data zijn niet langer alleen een IT-onderwerp. Het raakt de hele organisatie. En vooral de klant. Alles wat technologisch kan en juridisch gezien mag; moet je dat als bedrijf willen? Hoe zit het met de normen en waarden en welke rol je in de maatschappij wilt spelen? En hoe kun je data vóór de klant laten werken? Dat zijn vragen die steeds meer organisaties zichzelf stellen. Achmea is geen uitzondering. Daarom hebben we bij Achmea een moreel kompas ontwikkeld. Met als doel ons te helpen bij het maken van keuzes. Dit kompas leunt op een aantal principes; een daarvan is inclusie voor de klant. Wij willen alle klanten behouden, ook die met een hoog risico. Met behulp van data bekijken we tegen welke voorwaarden dit mogelijk zou kunnen zijn. Soms zit wetgeving zoals de AVG in de weg.

Een voorbeeld: een miljoen kinderen in Nederland gaan niet naar de tandarts. Terwijl tandverzorging tot achttien jaar standaard in de basisverzekering zit. Veel ouders weten dit niet. Wij wilden ouders aanschrijven om ze daarop te wijzen. Maar van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) mag dat niet. Wij zijn in gesprek gegaan met de AP en hebben onze intentie duidelijk gemaakt. Met als resultaat dat we deze groep nu wél mogen aanschrijven. Goed dat er een wet is om datamisbruik te voorkomen, maar er zijn altijd nuances. Het is niet zwart-wit als het gaat om ethische morele dilemma's. De wet kan nooit de snelheid van alle technologische ontwikkelingen bijhouden. Daarom moet je een eigen moreel kompas volgen. Wellicht meer geënt op de intentie van de wet in plaats van de net niet meer actuele letter. De overheid zal de wet moeten bijhouden, maar zal uiteindelijk veel meer appel moeten doen op het moreel van bedrijven."

* Jennifer Rietveld is sinds 1 september senior manager Achmea Intermediaire Regie & Distributie bij Centraal Beheer



'Ethiek in Nederland op de radar krijgen'

Abbas Shahim (1964) is Global Head of Digital Compliance bij Atos en hoogleraar IT Auditing aan de VU Amsterdam. Sinds 2008 werkt hij bij het IT-bedrijf waar ethiek vanaf dag één is ingebed in de dienstverlening.

"Denk niet vanuit je product, maar vanuit een service om dat product heen.' Dat adviseren we klanten die willen weten hoe ze data voor hun dienstverlening kunnen laten werken. Stel, je verkoopt vliegtickets. Het fysieke product, vliegen van A naar B, wordt aangeboden door meerdere luchtvaartmaatschappijen en is niet exclusief. Maar als dit gegeven de omstandigheden tot de mogelijkheden behoort, kan op basis van de passagierslijst ervoor worden gezorgd dat het cabinepersoneel de meest voorkomende talen spreekt. Dan is de geboden service wel exclusief. Steeds meer bedrijven zullen zich op die manier door middel van het gebruik van data gaan onderscheiden. Data krijgen dus een steeds grotere rol in onze maatschappij. Dat brengt ook ethische risico's met zich mee. Ethiek is belangrijk in de dienstverlening van Atos. We werken met een Scientific Community. Dat is een groep topwetenschappers, ingenieurs en vooruitstrevende denkers die zich bezighoudt met dit soort vraagstukken. We starten onze dienstverlening altijd met vier standaardvragen: is het veilig, voldoet het aan wet- en regelgeving, is privacy gewaarborgd en is het controleerbaar? Zo houden we onder meer de balans tussen data en ethiek. We kijken ook naar wat landen om ons heen doen. Engeland kent bijvoorbeeld een overheidsinstantie genaamd Office for Artificial Intelligence (AI), een onderdeel van twee departementen dat richtlijnen publiceert omtrent het ethische en veilige gebruik van deze technologie. Daar kunnen we veel van leren. Nederland heeft slechts een strategisch actieplan waarin de voornemens van het kabinet op het gebied van AI zijn beschreven. Ethiek in Nederland op de radar krijgen, is dus een belangrijke uitdaging voor de toekomst. Het gebruik van data heeft nu al veel impact op de samenleving en de ontwikkelingen gaan snel. Als we niets doen, zijn er partijen zoals Amazon, Facebook en Google die veel meer de macht krijgen, omdat ze over data beschikken die ze op disruptieve wijze kunnen inzetten in de samenleving. De vraag is of je dat moet willen."

34 tekst Mirjam van Immerzeel
 beeld Vijselaar & Sixma

Nooit meer terug naar het oude normaal

Corona bracht ons angst, onzekerheid en verdriet. Maar ook een gevoel van saamhorigheid in de periode van de intelligente lockdown. En een hoop nieuwe maatschappelijke bottom-up initiatieven. Wat leerden we daarvan? Drie deskundigen delen hun visie: “We krijgen meer voor elkaar als we het samen doen. Het is nu tijd voor overheden en organisaties om te helpen de positieve dingen vast te houden en verder uit te bouwen.”

Veel particulieren, instellingen en bedrijven staken dit voorjaar spontaan de handen uit de mouwen om de coronacrisis het hoofd te bieden. In veel opzichten zag je de eerste weken van de coronacrisis een grotere sociale betrokkenheid tussen mensen – tegen de trend van polarisatie in, observeert socioloog Beate Volker aan de Universiteit Utrecht. Zij bezet de leerstoel ‘Stedelijk leven en sociale

netwerken’ en doet onderzoek naar sociale cohesie.

“Corona maakt geen onderscheid, we zaten allemaal in hetzelfde schuitje. Zeker in het begin was het draagvlak voor de beperkende maatregelen breed. Later is dat afgenomen. Het zou jammer zijn als we het momentum voorbij laten gaan om dingen blijvend anders aan te pakken. Er liggen nu grote positieve kansen om →





LONNEKE ROZA (1984) is deeltijd verbonden aan Rotterdam School of Management als Adjunct Assistant Professor. Ze doet onderzoek naar maatschappelijk betrokken ondernemen, en vooral werknemersvrijwilligerswerk.



PAUL VERHAEGHE (1955) werkt als hoogleraar, klinisch psycholoog en psychoanalyticus aan de Universiteit Gent. Onlangs kwam zijn nieuwe boek 'Houd afstand, raak me aan' uit, over de impact en gevolgen van de coronacrisis voor onze samenleving en onszelf.



BEATE VOLKER (1963) is hoogleraar Sociologie en hoofd van de afdeling Sociale Geografie en Ruimtelijke Planning aan de Universiteit Utrecht. Voor haar leerstoel 'Stedelijk leven en sociale netwerken' doet zij o.a. onderzoek naar sociale relaties, cohesie en segregatie.

misstanden in de samenleving recht te zetten door meer oog te hebben voor bijvoorbeeld economische ongelijkheid tussen mensen.”

We kunnen hier beter uitkomen
Ook klinisch psycholoog Paul Verhaeghe ziet mogelijkheden om de positieve bijverschijnselen van de coronapandemie vast te houden. In zijn nieuwe boek 'Houd afstand, raak me aan' betoogt de hoogleraar aan de Universiteit Gent dat we deze crisis moeten aangrijpen om als maatschappij andere keuzes te maken. “De ongebreidelde groei waar we tot voor kort naar streefden, is niet langer verdedigbaar”, vertelt hij. “Welke kant willen we op met onze economie? Hoe moeten we ons verhouden tot elkaar, de mensendrukte en het milieu? Welk effect zou een ‘nieuw normaal’ hebben op ons welbevinden? Misschien wel positiever dan we nu denken. Mijn boodschap is hoopvol: we kunnen hier beter, socialer en groener uit komen.”

Ook volgens Volker zijn er aanwijzingen dat dat kan lukken. Alleen is het de vraag of we dan naar de grote thema's van onze tijd moeten kijken, of juist naar verbeterkansen dicht bij huis, in de buurt. De socioloog ziet juist hoopgevende ontwikkelingen op lokaal niveau. “Aan het begin van de crisis bleef veel tijd over. Kantoren gingen op slot, sportscholen, horeca en podia werden gesloten. Alleen de buurt als sociale setting ging niet dicht, en juist daar zag je dat mensen elkaar meer dan ooit wisten te vinden. Voor een praatje of een helpende hand.”

Spontaan vrijwilligerswerk in de buurt
Spontaan vrijwilligerswerk nam een hoge vlucht, maar anders dan anders,

ziet Lonneke Roza. Zij is als onderzoeker naar maatschappelijk betrokken ondernemen verbonden aan de Rotterdam School of Management. “Er kwam veel energie vrij om wat voor elkaar te betekenen”, vertelt ze. “We waren allemaal minder tijd kwijt aan woon-werkverkeer en meer op onze buurt aangewezen. Dat bleek ineens een groot verschil te maken. Mensen startten initiatieven in hun buurt – groot en klein – om elkaar helpen.”

Veel initiatieven van bedrijven voor vrijwilligerswerk lagen stil voor werknemers, vertelt ze. Omdat instellingen op slot gingen, maar ook omdat werkgevers hun medewerkers en anderen wilden beschermen tegen corona. “Tegelijkertijd zag je dat veel medewerkers op eigen initiatief vrijwilligerswerk startten of bleven doen. Het gaat juist lokaal gewoon door en groeit, vanuit de mensen zelf. We nemen vaker zelf het initiatief voor positieve impact in onze directe omgeving.”

Een ander verschil, zo signaleert Roza, is dat we in Nederland niet gewend zijn noodhulp te geven. “We gieten veel goede daden in formeel beleid, voor de langere termijn en vaak op afstand. Maar door corona zagen we dat er direct hulp nodig was. Dat was een korte leerschool voor velen, maar wel een die ons met de neus op de feiten drukte dat er armoede in je directe omgeving kan bestaan, dat de verschillen tussen mensen groot zijn in Nederland. Dat werd door corona extra zichtbaar. En iets zelf zien maakt grotere indruk en helpt dus eerder verandering dan wanneer een probleem abstract blijft.”

Covid-19 gaf een duwtje in de rug
Nieuw gedrag is inderdaad vaak lastig



vol te houden en oude patronen lijken soms de makkelijkste weg, erkent hoogleraar Verhaeghe. “Maar de coronaperiode geeft ons een duwtje in de rug om op de nieuwe weg verder te gaan.” Wat we ons volgens hem ook eens te meer hebben gerealiseerd – en dat helpt ook verandering vast te houden – is dat we meer positieve dingen voor elkaar krijgen als we ze samen doen. “We hadden zelf al zoveel beginnetjes gemaakt met boodschappenhulp, voedselbanken en bottom-up initiatieven. Nu is het tijd voor overheden en organisaties om meer positieve voorwaarden te schep- pen en verder uit te bouwen. Met meer overheidsregelingen en hulp aan burgers en bedrijven” Verhaeghe: “Corona treft verschillende sociale groepen op verschillende manieren: de lagere sociale klasse in de steden heeft letterlijk minder bewegingsruimte. Wat we nodig hebben, is een bewustwording van de preciaire situatie waarin sommige groepen zich bevinden, en hoe wij – zowel individueel, organisatorisch als politiek – daar iets aan kunnen doen.”

Het opzetten van een bedrijfsfonds is een goede manier om op lange termijn de betrokkenheid van het bedrijf bij

de samenleving te verankeren, vindt Roza. “Voorbeelden zijn de Achmea Foundation, de Vattenfall Foundation, de Facilicom Group Foundation en het KPN Mooiste Contact Fonds. Deze organisaties ondersteunen niet alleen direct maatschappelijke organisaties met geld, maar stimuleren ook het doen van vrijwilligerswerk onder de medewerkers en vergroten daarmee hun (lokale) maatschappelijke betrokkenheid en sociale cohesie.”

In ieder geval één ervaring kunnen bedrijven sowieso ter harte nemen, vindt Roza. “Luister naar je medewerkers. Wat hebben zij de afgelopen maanden meegemaakt? Dan realiseer je je dat mensen heel divers zijn in talenten en interesses. Dat ze actief zijn geweest voor hun eigen, vaak heel verschillende, lokale gemeenschappen. Daar kun je als organisatie rekening mee houden op het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen; waar hebben je medewerkers in hun eigen leven mee te maken, welke problemen en oplossingen zien ze daar? Wat dat betreft heeft corona ons teruggebracht naar de basis voor een nieuwe samenleving en een meer lokale kijk op verantwoord ondernemen.”

Juist nu

Bij Achmea helpen we graag om vast te houden aan de positieve sociale kanten van de coronacrisis. Dat we meer naar elkaar omzien, past bij onze coöperatieve overtuiging. Samen meer voor elkaar krijgen, is nog altijd de leidraad voor ons dagelijks handelen. Vrij snel nadat de crisis uitbrak, boden onze medewerkers met zorgervaring zich aan om ondersteunend werk te doen in ziekenhuizen. We verdubbelden het aantal dagen voor doorbetaald vrijwilligerswerk en gingen van start met Buurtkring.nl, een initiatief om hulpvraag en aanbod in de buurt bij elkaar te brengen.



ACHMEA RECHTSBIJSTAND

Juristenteam voor ondernemers

Speciaal voor ondernemers heeft Achmea een rechtsbijstandsverzekering opgetuigd waarbij 700 juristen zijn aangesloten. Ondernemers die zijn aangesloten bij Avéro Achmea, Interpolis, Centraal Beheer en FBTO staan er niet alleen voor wanneer er door het coronavirus minder werk is voor personeel, opdrachten worden geannuleerd, een klant weigert te betalen of een ander geschil de weg verspert voor waar het echt om draait: ondernemen.

Op www.achmearechtsbijstand.nl vindt u meer informatie en een overzicht van veelgestelde vragen.

DIT IS ACH MEA

€ 284 miljoen is het operationeel resultaat van Achmea in 2019

13.714 FTE's

7,4 voor klanttevredenheid

AA-LABEL voor duurzaamheid

MEER WETEN
@Achmea.nl



ACHMEA FARM INSURANCE

Keeping Farmers Farming

Het kopje thee en de dikke plak cake zijn er even niet bij, maar onze collega's in Australië komen nog wel 'over de vloer bij de boer' om ze te helpen in barre tijden. Vooral het bezoek aan een suikerrietboer maakte indruk op Alison Treston, senior risicospecialist bij Achmea Australië. "Wat deze boer bezighoudt, is zijn bedrijf voortzetten en beschermen. Ik blijf hem daarin zo goed mogelijk ondersteunen." De missie van Achmea Australië is 'to Keep Farmers Farming'. Covid-19, de rampzalige weersomstandigheden en de gevolgen van de bosbranden begin dit jaar benadrukken meer dan ooit het belang van deze missie. Tijdens de coronacrisis biedt Achmea Australië extra ondersteuning. Bijvoorbeeld door actief risicobeheerstrategieën, verhalen van klanten en verzekeringsinzichten te delen. Om zo het levensonderhoud en de bedrijfscontinuïteit van boeren in het hele land te helpen beschermen. Daarnaast komt het bedrijf klanten tegemoet door – waar nodig – uitstel van betaling te geven.

ACHMEA FOUNDATION

Patiëntenzorg op afstand

In ziekenhuizen in Nederland wordt hij al veel gebruikt: de Corona Check App. Daarmee kunnen mensen hun klachten invoeren, waarna een medisch team vanuit het ziekenhuis contact opneemt voor verdere behandeling. De app is ook op Afrikaanse leest geschoeid, dankzij de ontwikkelaar en PharmAccess, een Nederlandse stichting die de Afrikaanse gezondheidszorg probeert te verbeteren. Achmea Foundation geeft financiële ondersteuning om bekendheid en gebruik van de app in Kenia en Ghana te stimuleren. Via de app kan ook de verspreiding van het virus gemonitord worden, wat weer nuttige informatie oplevert voor de overheden.



ZILVEREN KRUIS

Stap voor stap gezonder

Maar liefst 9 op de 10 Nederlanders eten niet genoeg groente of fruit. Ook dagelijks een paar duizend stappen zetten en deze gezonde gewoontes vasthouden lukt veel mensen niet. Lichtpuntje: in coronatijd ontdekten veel mensen dat ze wandelen eigenlijk wel leuk vinden. De Actify vitaliteitscoach-app van Zilveren Kruis motiveert om de paden op, de lanen in te blijven gaan, om elke dag gezond te eten en natuurlijk te ontspannen op z'n tijd. Gebruikers leren in kleine stappen en met veel herhaling wennen aan nieuwe gewoontes. Volhouders worden beloofd: een gewoonte wordt een dagelijkse routine waar je niet meer bij na hoeft te denken. De app is in 2018 gelanceerd en had in 2019 al ruim 51.700 unieke gebruikers.



ACHMEA

Pleiten voor duurzaam coronaherstel

Om de Covid-19-pandemie te bestrijden en snelle innovatie mogelijk te maken, zijn Nederlandse bedrijven en overheden de afgelopen tijd samenwerkingen met elkaar aangegaan. Door duurzaamheid te verweven in bedrijfsmodellen kan de economie worden versterkt, maar kunnen ook negatieve effecten op ons milieu, de samenleving, het welzijn van mensen en bedrijfsprocessen worden voorkomen. Ruim 250 Nederlandse bedrijven, waaronder Achmea, hebben de verklaring ‘Dutch business endorse sustainability in Covid-19 recovery’ getekend en ondersteunen daarmee het belang om duurzaamheid centraal te stellen binnen de herstelplannen.

ACHMEA PERSONENSCHADE

Hulp aan mensen met letsel

Een ongeluk is ingrijpend en kan veel invloed hebben op het normale leven. Of het nu gaat om een lichte verwonding of om ernstig letsel. Achmea Personenschade helpt – voor alle merken van Achmea – mensen met letsel. Met deskundig advies, praktische oplossingen en door het bieden van hulp en vergoedingen waar zij als slachtoffer recht op hebben. Het team van specialisten van Achmea Personenschade werkt zo aan een nieuw toekomstperspectief door de regie op het eigen leven terug te krijgen. Met de invoering van nieuwe gesprekstechnieken en de introductie van een persoonlijke online omgeving worden mensen met letsel nog beter begrepen en geholpen.



Ook in coronatijd doen wij ons best u zo goed mogelijk te helpen: via videobellen, telefoon of e-mail.

ZILVEREN KRUIS

App met corona-update

App de Vakantiedokter heet sinds kort Zilveren Kruis Wijzer. De app is uitgebreid: zo kunt u chatten met (medisch) experts over gezondheidsvragen, thuis en onderweg, én vindt u tips en antwoorden op vragen over corona. Maar niet alles is veranderd: de app is nog steeds voor iedereen beschikbaar. Ook als u niet bij Zilveren Kruis verzekerd bent.

Download de app in de App Store of via Google Play.

70 procent van de ondernemers verwacht een adviserende rol van zijn verzekeraar

22 PROCENT van de ondernemers heeft bedrijfsrisico's in kaart gebracht

Goed risicomanagement schroeft ziekteverzuim terug met **11 PROCENT**

IN 2018 keerden Europese verzekeraars bijna **€ 3 MILJARD** per dag uit

Nederland staat op de **5E PLEK** van claim-uitgaven

MEER WETEN?
[achmea.nl](https://www.achmea.nl)



ACHMEA

Nieuw platform voor pensioenadministratie

Samen met Pensioenfonds PGB en ICT-dienstverlener CGI gaat Achmea een nieuw platform voor pensioenadministratie opzetten. Het consortium gaat in het nieuwe platform investeren om het vervolgens aan te bieden aan de hele pensioensector. Daarmee verwachten de drie partijen schaalgroottes en kostenvoordelen te kunnen realiseren voor deelnemers, pensioenuitvoerders en pensioenfondsen. Daarnaast maakt het nieuwe platform het mogelijk om flexibeler en sneller in te spelen op veranderingen in het pensioenstelsel. Ook Achmea Pensioenservices gaat van het nieuwe platform gebruikmaken.

INTERPOLIS

Chiller-app helpt millennials met stress

Met de nieuwe Chiller-app wil Interpolis millennials helpen patronen te herkennen die stress veroorzaken. En met behulp van tips en oplossingen die patronen blijvend doorbreken. Doel is het aantal millennials met burn-outklachten met 20% te verlagen.

1 op 5 millennials kampt met dusdanig ernstige mentale klachten dat ze er in het dagelijks leven hinder van ondervinden, blijkt uit onderzoek van Ipsos. Denk aan slecht slapen, veel piekeren en prikkelbaar zijn. Meer dan de helft zoekt hiervoor geen hulp. Risico hiervan is dat klachten uiteindelijk verergeren en tot een burn-out kunnen leiden.

Dat wil Interpolis voorkomen. Samen met deskundigen ontwikkelde het bedrijf een gratis app met als doel stressklachten te verminderen. En millennials zelfredzamer te maken in het omgaan met dagelijkse druk. De app helpt gebruikers om via inzichten, opdrachten, challenges en laagdrempelig contact met een online psycholoog gedrag aan te pakken dat kan leiden tot een burn-out. ‘De Chiller’ wordt op dit moment wetenschappelijk getoetst. Bij een positieve uitslag is de verwachting dat de app vanaf oktober/november voor iedereen gratis beschikbaar is.

Meer informatie: www.interpolis.nl/lab



CENTRAAL BEHEER

Hulp bij ondernemen in crisistijd

Als ondernemer kom je vaak voor uitdagingen te staan. Maar een crisis als de uitbraak van het coronavirus is geen dagelijkse kost. Bij de Ondernemerswinkel van Centraal Beheer kunt u terecht voor juridische hulp, het antwoord op veelgestelde vragen en informatie over coronamaatregelen en verzekeringen voor bedrijven.

Lees over de mogelijkheden en bekijk ook het webinar over ondernemen in crisistijd op <https://www.centraalbeheer.nl/zakelijk/ondernemerswinkel>.



'Jarenlang was dit boekje mijn houvast'

Maggie Feng, CEO van Wittenborg University of Applied Sciences, groeide op in Peking en kwam in 1999 naar Nederland als uitwisselingsstudent. In die tijd was haar adresboekje haar dierbaarste bezit, en dat is het nu nog steeds.

"Bomvol adressen, telefoonnummers en pagernummers staat het. Want die had je toen nog. Al mijn Chinese vrienden en familieleden staan erin. Dit boekje was mijn safe haven toen ik net in Deventer ging studeren. Je moet je voorstellen: ik kende niemand, sprak de taal niet en zag een land dat totaal anders was dan het mijne. Dit boekje was mijn mogelijkheid om contact te hebben met thuis. Al ging bellen nauwelijks, want dat kostte vijf gulden per minuut. En een brief deed er vijftien dagen over om aan te komen in China. Ik kreeg het boekje in 1988 van mijn vader, toen ik een jaar of twaalf was. Inmiddels staan er

bijna tweehonderd contacten in en zijn bijna alle pagina's gevuld met verschillende kleuren pen, handschriften en stroken Tipp-ex. Ja, je moest er wel wat voor doen om in mijn boekje te komen. Inmiddels zijn de meeste adressen achterhaald en kloppen de telefoonnummers niet meer, omdat China nu acht getallen gebruikt in plaats van zeven. Het boekje staat al jaren in mijn boekenkast. Contact met het thuisfront heb ik nu vooral via WeChat, de Chinese variant op Facebook, en WhatsApp. Dat gaat supersnel en kost niks. Toch zal ik dit boekje nooit weggooiden."

DE KRACHT VAN SAMEN

Logo grid including: achmea, Centraal Beheer, Interpolis, Zilveren Kruis, FBTO, avéro | achmea, inshared, De Friesland, syntrus | achmea real estate & finance, PROLIFE zorgverzekeringen, HAGELONIE, Woonfonds, LegalGuard, Pim Mulier wie beweegt komt verder, eurocross assistance, achmea | rechtsbijstand, Union ПОИСТОВА, EUREKO SIGORTA, INTERAMERICAN, Onlia, achmea | australia.

World map locations: CANADA, NEDERLAND, SLOWAKIJE, GRIEKENLAND, TURKIJE, AUSTRALIË.

Addresses:

- Sophialaan 50, 8911 AE Leeuwarden
- Spoorlaan 298, 5017 JZ Tilburg
- Leusderend 56, 3832 RC Leusden
- Dellaertweg 1, 2316 WZ Leiden
- Gatwickstraat 1, 1043 GK Amsterdam
- Handelsweg 2, 3707 NH Zeist
- Laan van Malkenschoten 20, 7333 NP Apeldoorn

ACHMEA-COLLEGA'S IN DEZE UITGAVE



pag. 6
Miquette Vossen
mcc.vossen@interpolis.nl
Kim Smulders
k.smulders@interpolis.nl

pag. 9
Cid Berger
cid.berger@defriesland.nl

pag. 10
Chris de Vries
chris.devries@onlia.ca

pag. 12
Lisanne van der Zwet
lisanne.van.der.zwet@eurocross.nl

pag. 16
Kristel van Dam
kristel.van.Dam@achmeavastgoed.nl

pag. 18
Nicole Maarsen
nicole.maarsen@achmeavastgoed.nl

pag. 32
Jennifer Rietveld
jennifer.rietveld-dirksen@achmea.nl

EN DIT IS ...



VRIJWILLIGER

Michael Dasai (35)

“Door corona werkte ik, net als veel andere mensen, thuis. Via burensysteem Homies las ik over 'Buurtkring'. Dat is een soort online prikbord met vraag en aanbod uit de buurt. Ideaal voor mij. Zo kom ik én af en toe buiten én kan ik tegelijkertijd anderen helpen. De eerste hulpvraag kwam van een mevrouw uit de buurt die voor haar zieke man moest zorgen. Zij was op zoek naar iemand die boodschappen voor hen kon doen. Met het boodschappenlijstje dat ze me toestuurde, ben ik naar de supermarkt gegaan. En dan maar hopen dat je de boodschappen van het juiste merk meeneemt! Ik ben blij dat ik haar hiermee heb kunnen helpen. Een paar van mijn vrienden hebben zich ook al aangemeld.”

MEER INFORMATIE EN MEER INSPIRATIE: [ACHMEA.NL](https://www.achmea.nl)

De Buurtkring ondersteunt het bij elkaar brengen van hulpvraag en hulpaanbod in jouw buurt

Mensen kunnen zich aanmelden als vrijwilliger of met een hulpvraag

Heeft iemand binnen een straal van een kilometer hulp of contact nodig? Dan krijg je een bericht

Binnen een week na de lancering had Buurtkring al meer dan 1.000 aanmeldingen