

Hoe vertalen Belgische coöperaties de ICA-principes in de praktijk?

Casus: P&V Groep

Kenmerken

- Opgericht in 1907
- Coöperatie van de tweede graad
- > 1.5 miljard euro omzet in 2012
- > 1.000 VTEs



“Als je wilt handelen volgens de coöperatieve principes en waarde wil creëren voor alle aandeelhouders, dan moet je onafhankelijk kunnen handelen. Zo niet, laat je je onder druk zetten door mensen die andere belangen verdedigen en dreigt het cement van een organisatie te verbrokkelen.”

Hilde Vernailen,
Voorzitter P&V Groep



Ontstaan

De P&V Groep is een coöperatieve verzekeringsgroep die in 1907 werd opgericht met als doel zoveel mogelijk mensen een eerlijke verzekeringsbescherming te bieden. We zijn ontstaan uit de arbeidersbeweging begin 20^e eeuw om tegemoet te komen aan de vraag van arbeiders voor betaalbare verzekeringspremies.

Al die jaren kende de Groep een gestage groei en wist hij zijn positie op de markt te versterken. Tot de P&V Groep behoren verschillende merken en distributiekanaalen, die elk hun eigenheid hebben. Allemaal delen ze echter de basisgedachte die sinds 1907 actueel blijft: solidariteit met de verzekerden en de samenleving.

Naar de toekomst toe, staat P&V Groep voor de uitdaging om de coöperatieve waarden toe te passen en tegelijk competitief te zijn op een wereldwijde markt die nog altijd werkt volgens kapitalistische principes. De coöperatieve geest uit zich op diverse terreinen: grensoverschrijdende samenwerkingsverbanden met ondernemingen die dezelfde waarden delen, initiatieven zoals de Stichting P&V die de integratie van jongeren nastreeft tot en met het steunen van de ontwikkeling van de coöperaties in België.

Missie

P&V wil een belangrijke en stabiele economische speler zijn in België door de toepassing en promotie van de coöperatieve principes, namelijk:

- Het streven naar de beste service tegen de beste prijs;
- Het creëren van toegevoegde waarde voor zijn klanten, tussenpersonen, medewerkers en coöperatoren;
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid; en
- Solidariteit en wederzijdse hulp door de ontwikkeling van haar verzekeringsactiviteiten.



Vrijwillig en open lidmaatschap



P&V is een coöperatie van de tweede graad, wat betekent dat de vennoten zelf coöperaties of feitelijke verenigingen zijn of een mutualistische structuur hebben. Het zijn instanties die alle deel uitmaken van het maatschappelijk middenveld in België en die zelf een structuur hebben waarin het principe van de vrijwillige toetreding geldt. De vrijwillige toetreding zit bij P&V dus een niveau hoger. P&V waakt er nauwlettend over dat dit principe strikt wordt gehanteerd. Waarom? Omdat ons businessmodel wordt gedreven door andere waarden dan winstbejag op korte termijn. Ons moto: Een bedrijf moet waarde creëren voor alle stakeholders, ook maatschappelijke waarde. Als je je fixeert op winstbejag, dan gaat die maatschappelijke waarde verloren.

De afbeelding hieronder illustreert de structuur van de P&V Groep.



De uitwerking van deze casus is een initiatief van Coopkracht in het kader van het ICA-kompas. Dit materiaal mag gebruikt worden onder verwijzing naar Coopkracht – overlegplatform voor mens- en milieuvriendelijke coöperaties (www.coopkracht.org).

PSH cvba is de coöperatieve verzekeringsholding waarin de referentieaandeelhouders van de P&V Groep vertegenwoordigd zijn. PSH waarborgt de ethiek en de waarden van de P&V Groep als onderneming die deel uitmaakt van de sociale economie. In overeenstemming met die waarden en met de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de P&V Groep, ziet PSH erop toe dat de strategie en het algemene beleid van de P&V Groep coherent en complementair zijn. PSH volgt de evolutie van de activiteiten op en evalueert op regelmatige tijdstippen de verschillende organisatiestructuren. PSH is erkend als coöperatieve vennootschap door de Nationale Raad voor de Coöperatie. Deze erkenning betekent dat PSH in overeenstemming met de coöperatieve principes werkt en meer bepaald het democratisch bestuur en het ontbreken van een speculatief doel respecteert.



Democratische controle door de leden



P&V heeft een structuur die democratisch bestuur mogelijk maakt, zonder dat dit de efficiëntie van de organisatie ondermijnt. Op het hoogste niveau van de coöperatieve holdingstructuur is het aantal stemmen per vennoot beperkt. Je kunt dus niet doorwegen op de besluitvorming omdat je meer kapitaal vertegenwoordigt. Voor belangrijke beslissingen moet er een gezamenlijk akkoord worden bereikt, moet er met elkaar gepraat worden om een consensus uit te werken. P&V heeft een cultuur van inspraak, waar geluisterd wordt naar de medewerkers, maar we zorgen er wel voor dat democratisch bestuur niet tot vertraging leidt.

De corporate governance-principes van de P&V Groep zijn in een charter opgenomen, dat op geregelde tijdstippen door de Raad van Bestuur wordt geëvalueerd.

Bij P&V zetelen vertegenwoordigers van de vennoten in de Raad van Bestuur. Daarnaast hebben ze een Raad van Gebruikers, een adviesorgaan dat zich buigt over de noden van de klanten en hoe we daarop kunnen inspelen vanuit een coöperatieve invalshoek. Deze bestaat uit vertegenwoordigers van de voornaamste coöperateurs, externe personaliteiten en personeelsleden van de P&V Groep. De Raad van Gebruikers vergadert vier keer per jaar en is een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur. Het is een forum waar samen met de coöperatoren overlegd wordt over het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap van de P&V Groep. De Raad van Gebruikers neemt geen operationele beslissingen, maar is ook geen louter filosofische denktank. De Raad formuleert concrete voorstellen en adviezen die de leden van de Raad van Bestuur helpen om het maatschappelijk verantwoord beleid van de P&V Groep vorm te geven. Tijdens het Internationaal Jaar van de Coöperaties in 2012 heeft bijvoorbeeld de Raad van Gebruikers een aantal debatten gevoerd over de coöperatieve identiteit van de P&V Groep en de manier waarop die tot uiting komt in de relatie met zijn stakeholders in de core-business en hierrond een aantal concrete voorstellen geformuleerd.



Economische participatie door de leden



De dienstverlening van P&V Groep richt zich naar iedereen, zowel vennoten als niet-vennoten. P&V realiseert zelf en direct zijn doelstelling via een eigen exploitatie in haar vennootschap en participeert

tevens in andere ondernemingen om zijn doelstelling te realiseren, maar de P&V Groep heeft in deze ondernemingen een meerderheidsbelang.

Het principe van economische betrokkenheid houdt ook in dat het beslissingscentrum zich bevindt waar de economische activiteit wordt uitgevoerd. In die zin is P&V Verzekeringen stevig verankerd in de Belgische samenleving. Het voornaamste objectief van P&V is: waarde creëren voor de klant, niet de winst maximaliseren ten gunste van een aandeelhouder. De winst dient niet in eerste instantie om het kapitaal te vergoeden, maar om te (her)investeren in de coöperatie of de samenleving. De uitdaging is: genoeg winst genereren om hun ontwikkeling te kunnen financieren zonder afhankelijk te worden van externe kapitaalverschaffers.



Autonomie en onafhankelijkheid



P&V is erin geslaagd zijn financiële zelfstandigheid te bewaren. Het coöperatieve principe van de onafhankelijkheid staat onder druk, zeker in tijden van de financieel-economische crisis. Niettemin staat het principe bij ons hoog in het vaandel. Als je wilt handelen volgens de coöperatieve principes en waarde wil creëren voor alle aandeelhouders, dan moet je onafhankelijk kunnen handelen, zo niet, laat je je onder druk zetten door mensen die andere belangen verdedigen en dreigt het cement van een organisatie te verbrokkelen.

De vennoten willen dat de P&V Groep verder evolueert volgens de filosofie die we altijd hebben gehanteerd. Zodra een overheid of privé-investeerder met een andere agenda mee aan de tafel zit, krijg je een totaal andere dynamiek.



Onderwijs, vorming en informatiestrekking



P&V communiceert op verschillende manieren over zijn coöperatieve identiteit, bv. via onze website, de jaarverslagen e.d. Voorlopig heeft onze website nog geen .coop-extensie.

P&V stimuleert de werknemers zichzelf te ontwikkelen. Omdat we vorming belangrijk vinden is er binnen de dienst Human Resources een verantwoordelijke 'opleiding' aangesteld. We bieden opleidingen en vormingen aan, waarvoor werknemers zich kunnen inschrijven. Ze worden aangemoedigd om minimaal vier dagen opleiding per jaar te volgen. Het gaat zowel om technische opleidingen als om meer algemene opleidingen in leiderschap, teamwerk en projectmatig werken. Sommige opleidingen zijn verplicht: als er nieuwe wetgeving komt over verzekeringen, moeten bepaalde diensten die kennen. Andere opleidingen zijn facultatief. We nodigen medewerkers ook uit om zelf voorstellen voor opleidingen te doen. In overleg met leidinggevenden wordt dan besproken of de opleiding in kwestie nuttig is. Ook de leden van het directiecomité volgen zelf regelmatig opleidingen.

Het verstrekken van informatie over P&V aan onze vennoten is een erezaak voor ons. We besteden o.a. aandacht aan de verstaanbaarheid van de verschaft informatie. We bespreken in ons jaarverslag expliciet onze coöperatieve werking en we staan open voor alle vragen van al onze vennoten.



Samenwerking tussen coöperaties



PSH is de coöperatieve holding waarin de referentieaandeelhouders van de P&V Groep vertegenwoordigd zijn en is erkend als coöperatieve vennootschap door de Nationale Raad van de Coöperatie. Deze erkenning betekent dat we in overeenstemming met de coöperatieve principes werken en het democratisch bestuur en het ontbreken van een speculatief doel respecteren.

In België is P&V actief lid van Febecoop en sinds kort ook van Coopkracht. We geloven sterk in samenwerking tussen coöperaties.

Maar ook op internationaal vlak zijn we zeer actief en werken we samen met gelijkgezinden. Al in de beginjaren werd toenadering gezocht met verzekeraars in het buitenland die dezelfde waarden deelden en op een vergelijkbare manier gestructureerd waren. Vooral om ervaringen uit te wisselen en elkaar te kunnen steunen, bijvoorbeeld via herverzekeringsovereenkomsten.

P&V was in 1922 een van de stichtende leden van ICMIF (International Cooperative & Mutual Insurance Federation), een organisatie die wereldwijd coöperatieve en onderlinge verzekeringsmaatschappijen verenigt. Vertegenwoordigers van de Groep zijn nog steeds actief in de bestuursorganen. In 2007 was P&V gastheer van het tweejaarlijkse ICMIF-congres in Brussel.

Op Europees vlak werkt de P&V Groep binnen EURESA samen met een 12-tal coöperatieve en onderlinge verzekeraars. Binnen Euresa wisselen de maatschappijen intensief knowhow uit op het vlak van producten, schaderegeling, corporate governance, preventie en duurzame ontwikkeling. De Euresa-maatschappijen, die alle verzekeringsbranches beoefenen, tellen in totaal meer dan 22 miljoen verzekerden en een samengevoegd omzetcijfer van meer dan 21 miljard euro.

Daarnaast maakt de Groep deel uit van AMICE, dat de belangen van de Europese coöperatieve en onderlinge verzekeraars behartigt bij de Europese instellingen. Hilde Vernailen werd in juni 2013 verkozen tot voorzitter van AMICE.



Aandacht voor de gemeenschap



Als coöperatieve onderneming is de P&V Groep zich bewust van zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van de samenleving. De P&V Groep wil maatschappelijk verantwoord ondernemen en zoekt constant naar een evenwicht tussen economische, sociale en ecologische aspecten.

In de verzekeringsactiviteiten proberen we ons engagement ten aanzien van de maatschappij en de klant zichtbaar te maken. Binnen de beroepsorganisatie Assuralia ijveren we mee om de verzekeringssector te laten evolueren op een maatschappelijk verantwoorde wijze, namelijk door waarde te creëren voor de klanten en alle stakeholders.

De P&V Groep streeft naar duurzame langetermijnrelaties met haar klanten en verzekeringstussenpersonen. Hun behoeften en hun stem zijn bepalend in onze inspanningen om ons productaanbod en onze dienstverlening constant te verbeteren. In 2012 werd bijvoorbeeld de aanzet

gegeven voor het structureel uitbouwen van een innovatiecultuur binnen de P&V Groep, werden de tevredenheidsmetingen en behoefte-enquêtes bij makelaars, agenten en klanten voortgezet en werden enkele nieuwe initiatieven genomen in het klachtenbeleid.

Bovendien zijn onze medewerkers onze belangrijkste activa. Zij vormen de sleutelfactor in het succes van onze bedrijven en daarom willen we met hen een duurzame relatie uitbouwen. Dat is de visie waarop het human resources-beleid van de P&V Groep is gebaseerd. In 2012 werden verschillende initiatieven voortgezet of ontwikkeld om de voldoening die onze medewerkers vinden in hun job te vergroten, om hun talenten te ontwikkelen en hen toe te laten een gezond evenwicht te vinden tussen werk en privé.

Via de Stichting P&V investeren we in maatschappelijke en sociale projecten die we relevant vinden. De Stichting P&V spoort mensen aan om voor hun idealen op te komen en zo bij te dragen tot een rechtvaardigere samenleving.

Verder hebben we een heel aantal participaties in bedrijfjes uit de Sociale economie en ondersteunen we verschillende organisaties die zich inzetten op maatschappelijk vlak; ook in de Derde Wereld bijvoorbeeld via diverse NGO's.

De P&V Groep probeert ook zijn ecologische voetafdruk zoveel mogelijk te beperken. De acties die we ondernemen situeren zich vooral in de volgende domeinen: het woon-werkverkeer, de gebouwen, het energieverbruik, de aankoop van kantoomateriaal en consumptiegoederen en de beperking en sortering van het afval.

P&V Groep brengt verslag uit over ons duurzaam engagement bv in het kader van de jaarverslagen, maar we gebruiken voorlopig geen gecertificeerd duurzaamheidsverslag.

Voor meer informatie, neem contact op met:

Coopkracht

Ines Rothmann

Coördinator

E. ines.rothmann@coopkracht.org

T: 03.294.1670

P&V

Koningsstraat 151

1210 Brussel

Contactpersoon: Marnic Speltdoorn

Directeur Public & Press Relations

E: marnic.speltdoorn@pvgroup.be

T: 02.250.92.09

BE 402.236.531