

Jaarbrochure

# Univé Groep Dit was 2020



**univé** daar plukt ú  
de vruchten van

**Als coöperatie geloven we in de kracht van samen. Samen helpen we elkaar verder. Zeker ook in 2020, een jaar waarin niet iedereen het even makkelijk had. Hoe onze leden en medewerkers de meerwaarde van Univé hebben ervaren in 2020? Dat leest u in de verhalen van Wendy, Nick, Antoinette, Daniël, Martin, Ali en Pieter. Via de QR-code bij elk portret leest u hun volledige verhaal op [unive.nl/jaarverslag-2020](https://unive.nl/jaarverslag-2020).**



**Wendy Meijer** werkt als klantadviseur bij Univé en hielp mee bij de tulpenactie. In de lockdown ontvingen 7.000 seniorleden een boeket tulpen.

‘Een klein gebaar of even een sociaal praatje kan al zo veel betekenen! Juist in deze tijd. Daar ging ik dan Groningen door. Met alle tulpen in mijn fietsmand en een adressenlijst in de hand. Het boeket tulpen zorgde voor een glimlach op het gezicht van onze seniorleden.’



‘Yes, we mogen weer open voor trainingen! Maar hoe zorg je dat iedereen zich aan de anderhalve meter afstand houdt? Als voetbalvereniging hebben we daar een verantwoordelijkheid in. Dankzij de toolkit van Univé Supporter van Sport was veilig sporten binnen korte tijd weer mogelijk. Informatieborden met regels, afzetlint, dranghekken en desinfectiezuilen. Alles werd geregeld.’

**Nick Runhaar** is bestuurslid van voetbalvereniging Oranje Nassau in Almelo. Met de toolkit van Supporter voor Sport kon er in coronatijd weer veilig gevoetbald worden.

**Antoinette Schipper** werkt in de Univé-winkel in Oudewater. Toen de winkel dicht moest, belden zij en haar collega's een flink aantal leden. We bleven goed bereikbaar voor onze leden.

‘Tijdens de lockdown bleven we afspraken maken met onze leden: via telefoon of videobellen was er veel mogelijk. Zo bleven we bereikbaar en in contact. Maar zodra het weer kon, kwamen onze leden graag weer langs in de winkel. Leden waar-deren het persoonlijk face-to-facecontact in de winkels. Net zoals ik dat als adviseur doe!’



‘Mooi om te zien dat Univé ook in 2020 actief meedacht met ons als ondernemer. Het bezorgen van maaltijden is voorlopig automatisch meeverzekerd. Zonder dat we daarvoor iets hoefden te betalen of te regelen. Gelukkig is er nog niets voorgevallen met onze bezorgers. Maar het geeft een gerust gevoel dat we alle zaken netjes hebben geregeld voor ons bedrijf. Ook de verzekeringen. Zo blijft onze focus op ons bedrijf draaiende houden.’

**Daniël Camera** is mede-eigenaar van Italiaans restaurant Il Lago in Groningen. In deze onzekere tijd heeft hij een gerust gevoel bij zijn zakelijke verzekeringen.

**Martin Groen** is mede-eigenaar van ABS Autoherstel Groen Steenwijk. Als schadehersteller maakte hij gebruik van de coulanceregeling van Univé. Hij mag kortingen verminderen of zelfs achterwege laten.

‘Normaal repareren we ruim 50 auto's per week. In 2020 regelmatig maar 35 per week. Een behoorlijke omzetsdaling! Fijn om in mindere tijden te merken dat Univé ons een steuntje in de rug geeft. We hoefden geen korting meer te geven op onderdelen. En het mooie is dat Univé dit gebaar als eerste in de markt heeft gemaakt.’



‘Contact met collega's is nu minder vanzelfsprekend. Gelukkig ideeën genoeg. Zo hebben we al een paar keer een online uitje gedaan. En binnenkort organiseren we een quiz om elkaar beter te leren kennen. Nu we een heleboel dingen niet mogen, is het vooral de uitdaging om te blijven kijken naar wat wel kan. Dan houden we het met elkaar veel langer vol.’

**Ali Hussein** werkt als senior actuaaris bij Univé. Vanaf maart 2020 werkt hij alleen nog maar vanuit huis.

**Pieter Terlouw** keek samen met zijn gezin al maandenlang uit naar hun vakantie in Kroatië. Een paar weken voor vertrek besloten ze toch te annuleren. De coulanceregeling van Univé bij hun reisverzekering bood uitkomst.

‘Tijdens het annuleren van vliegtickets, huurauto's en vakantiewoning kregen we te maken met teleurstelling op teleurstelling. Deze bedrijven kwamen ons op geen enkele manier tegemoet. Zelfs niet een heel klein beetje. En toen was daar de helpende hand van Univé. Een ruimhartige vergoeding, terwijl Univé daartoe geen enkele verplichting had. Dat hebben we heel erg gewaardeerd.’



# De kracht van Univé

De kracht van Univé is: risico's voorkomen, de gevolgen beperken en de rest gewoon goed verzekeren. We geven onze leden zekerheid, zodat ze plezierig en veilig kunnen wonen, werken, leven en ondernemen. Naast verzekeringen bieden we producten en diensten aan die risico's verkleinen en leed voorkomen. We zijn met onze winkels altijd in de buurt, en online altijd dichtbij.

Lees hoe Wendy, Nick, Antoinette, Daniël, Martin, Ali en Pieter 2020 hebben ervaren. Benieuwd naar hun hele verhaal? Dat lees je via [unive.nl/jaarverslag-2020](http://unive.nl/jaarverslag-2020).



Dit is een uitgave van Univé Groep, april 2021

## 2020 in cijfers

**1,6 miljoen**

Leden

1,6 in 2019



**8** Regionale Univé's

9 in 2019



**4 miljoen**

Verzekeringen

4 miljoen in 2019

**2.801**

Medewerkers

In loondienst en externen en uitzendkrachten. Waarvan 1.081 mensen bij Univé Groep en 1.720 bij de Regionale Univé's.

2.764 in 2019

Medewerkers in loondienst en externen en uitzendkrachten. Waarvan 1.065 mensen bij Univé Groep en 1.699 bij de Regionale Univé's.

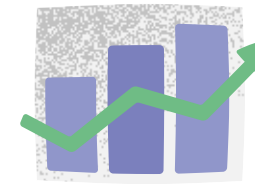


**105**

Lokale winkels

110 in 2019

**Tevreden medewerkers**



**82%**

De trust index-score voor 'vertrouwen, trots en plezier' is in 2020 gestegen.

79% in 2019

**91%**

Score voor de stelling 'Ik vind Univé een Great Place to Work' gestegen.

88% in 2019

**37 miljoen €**

Resultaat na belasting

€52 miljoen in 2019



**Contacttevredenheids-onderzoek**

In samenwerking met Motivaction. Dit onderzoek werd in 2020 uitgevoerd onder ruim 35.000 particuliere klanten van Univé.

**8,3** Contacttevredenheid

8,2 in 2019

**8,2** Klanttevredenheid

8,1 in 2019

**Net Promoter Score (NPS)**

Steeds meer mensen bevelen Univé aan bij vrienden en bekenden.

**30,7**

26,4 in 2019

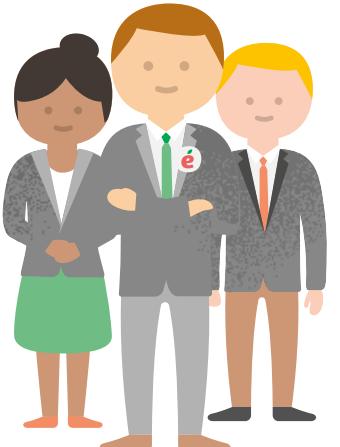


**7,7**

**Onderzoek verzekeraars in beeld**

Hierin beoordelen klanten hun verzekeraar onder meer op de onderdelen vertrouwen, tevredenheid, deskundigheid en klantgerichtheid.

7,7 in 2019



**Onderzoek Consumentenbond**



**8,0**

Elektrische fietsverzekering

8,1 in 2019

**7,8**

Stadsfietsverzekering

7,7 in 2019



**2** Gouden Oor Erkenning

Het Gouden Oor staat symbool voor luisteren naar en gehoor geven aan klanten. De erkenning laat zien dat we de lat hoog leggen als het gaat om dienstverlening en luisteren naar klanten. Net als vorig jaar behouden we niveau 2 van de maximaal haalbare 3 niveaus.

2 in 2019

**Onderzoek Moneyview**

Rechtsbijstandverzekering 5 sterren, net als in 2019 de hoogst haalbare waardering!



**8,1**

Zorgverzekering

8,1 voor onze Zorgverzekering volgens de Klantenmonitor Zorgverzekeringen® 2020 van MarketResponse. Hierbij worden de loyaliteit en tevredenheid gemeten van klanten van zorgverzekeraar.