

Zeit für Menschen

2014

Jessika Strunk,
Auszubildende
S.8/9 ►

.....

Kunden begeistern

Über den neuen
Serviceanspruch

.....

Die Ruhe

nach dem Sturm

Schnelle Hilfe
nach Pfingstunwetter

.....

Engagement

Mitarbeiter
packen tatkräftig an

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

DEVK

Inhalt

- 04 Vorwort
- 06 Das Geschäftsjahr in Zahlen
- 08 Ein Tag im Leben eines Azubis
- 11 Das DEVK-Selbstverständnis in Zahlen
- 12 Expertengespräch zum Thema Service
- 18 Reportage über den Sturmschaden einer Familie
- 22 Claudia Kleinert zum Klimawandel
- 26 Schadentrends und Rückversicherung
- 28 Bericht über die Tatkraft-Tage
- 34 Die DEVK-Schadenversicherung
- 36 Prof. Dr. Matthias Beenken zum kollektiven Sparen
- 40 Die DEVK-Lebensversicherung
- 42 Interview mit Sigrid Heudorf
- 46 Interview mit Prof. Dr. Joachim Wuermeling
- 49 DEVK-Servicenet
- 50 Bestellformular
- 51 DEVK-Organigramm, Impressum

12

Erwartungen
übersteigen –
Kunden begeistern!

Drei DEVK-Experten diskutieren
zum Thema Service.

22

**Mein Leben
reicht weit über meine
Grenzen hinaus**

Gedanken von TV-Moderatorin
Claudia Kleinert zum Klimawandel.

18

Die Ruhe
nach dem
Sturm

Das Pfingstunwetter reißt Löcher
ins Fachwerkhhaus der Familie
von Vorst. Eine Reportage über
das Glück im wiederhergestellten
Zuhause.





28

*Wir packen
gemeinsam
an!*

Es gibt nichts Gutes, außer man tut es: Ein Bericht über die ersten Tatkraft-Tage der DEVK, in denen Mitarbeiter während ihrer Arbeitszeit Projekte für den guten Zweck in die Tat umsetzen.

42

Sigrid Heudorf von der Deutschen Bahn erklärt im Interview, welche Sozialleistungen Beschäftigten wichtig sind.

*Ein Arbeitgeber
für alle
Lebenslagen!*



46

Im Interview berichtet Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Sparda-Banken, über den Genossenschaftsgedanken im 21. Jahrhundert.

*Gemeinschaft
steckt in
unseren Genen*



Liebe Leserinnen und Leser,

2014 haben wir unser neues Markenversprechen „DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ auf den Weg gebracht. Damit wird noch deutlicher, wofür unsere DEVK steht: tatkräftige Hilfe. 6.000 DEVK-Mitarbeiter krempeln tagtäglich die Ärmel hoch, um unseren Kunden zu helfen.

Tatkraft beweisen wir aber auch über das Thema Versicherungen hinaus. So unterstützen wir seit Jahren soziale Projekte wie den Weltkindertag in Köln und haben 2014 erstmals alle DEVK-Kollegen zu den Tatkraft-Tagen aufgerufen. Sie haben viele tolle Ideen eingereicht und gemeinsam angepackt. Mit finanzieller Unterstützung, jeder Menge Muskelkraft und freier Arbeitszeit haben sie Enormes auf die Beine gestellt.

Das Geschäftsjahr 2014 war für die DEVK erfolgreich – mit Abstand sogar das beste Vertriebsjahr unserer Unternehmensgeschichte. Mit einem sehr guten Neugeschäftsbeitrag von über 841 Millionen Euro (+16,2 Prozent) haben wir erstmals die 800-Millionen-Euro-Grenze übersprungen. Die Beitragseinnahmen der DEVK im deutschen Erstversicherungsgeschäft stiegen um 7,8 Prozent auf 2,8 Milliarden Euro. Das Beitragswachstum lag damit deutlich über dem Marktdurchschnitt von 2,7 Prozent.

Den Lebensversicherungsunternehmen der DEVK kamen 2014 vor allem zwei Dinge zugute: Die erfolgreiche Einführung unserer Privatrente vario und die steigende Nachfrage aufgrund der Garantiezinssenkung zum Jahreswechsel. Letztere erhöhte die Anzahl der Rentenversicherungsverträge im Neugeschäft spürbar. Die Beitragseinnahmen der DEVK-Lebensversicherung im engeren Sinne (ohne Pensionsfonds) stiegen um 8,4 Prozent auf 985,1 Millionen Euro. Die laufenden Beiträge entwickelten sich mit einem Plus von 2,2 Prozent deutlich besser als die Branche (-0,7 Prozent). Die Einmalbeiträge wuchsen überdurchschnittlich um 25,2 Prozent.

Die Beitragseinnahmen des Schadenkonzerns legten insgesamt um 8,9 Prozent auf 2,7 Milliarden Euro zu. Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft haben wir 2014 von deutlich weniger Schäden als im Vorjahr profitiert. Die Aufwendungen für Hochwasser-, Hagel- und Sturmschäden gingen zurück. Dadurch verbesserte sich das Verhältnis von Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen auf 94,3 Prozent (Vorjahr 97,9 Prozent). Nach Steueraufwand stieg der Jahresüberschuss auf 67,9 Millionen Euro (Vorjahr 65,3 Millionen Euro).

Trotz vieler positiver Nachrichten war 2014 auch ein Jahr der Herausforderungen: Niedrige Zinsen und neue gesetzliche Rahmenbedingungen beschäftigten die gesamte Branche. Was zum Beispiel das „Gesetz zur Absicherung stabiler und fairer Leistungen für Lebensversicherte“ (LVRG) mit sich bringt, erfahren Sie im Gastbeitrag von Prof. Dr. Matthias Beenken. Nicht zuletzt war das letzte Jahr das wärmste seit Beginn der Temperaturlaufzeichnungen. Wetterexpertin Claudia Kleinert berichtet über die Folgen des globalen Klimawandels und Kunden erzählen, was Pfingststurm „Ela“ mit ihrem Zuhause angerichtet hat – und wie die DEVK ihnen beim Aufräumen geholfen hat.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen!

Ihr



Friedrich W. Gieseler

Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen

Das Geschäftsjahr 2014 in Zahlen

9,0%

Beitragswachstum der DEVK insgesamt

Alle Unternehmen der DEVK und nahezu alle Sparten haben zu dem erfreulichen Beitragswachstum beigetragen.

SCHADEN- UND UNFALLVERSICHERUNG

8,85%

BEITRAGSWACHSTUM
im Vergleich zum Vorjahr

4,13 Mio.€

AUFWENDUNGEN

für Beitragsrückerstattungen.
2015 gewährt der DEVK Sach-
und HUK-Versicherungsver-
ein in der Haftpflichtversiche-
rung eine Rückvergütung.

COMBINED RATIO
Verhältnis von Aufwendun-
gen für Schäden und Kosten
zu den Beitragseinnahmen
(im Vorjahr 97,86 %)

94,32%

LEBENSVERSICHERUNG

NETTOVERZINSUNG
der Kapitalanlagen
(Branche 4,70 %)

4,23%

KAPITALANLAGEVOLUMEN

10,17 Mrd. €

8,37%

BEITRAGSWACHSTUM
im Vergleich zum Vorjahr



Alles andere als langweilig!

Jessika Strunk (19) gehört zu den rund 300 jungen Menschen, die zurzeit bei der DEVK eine Ausbildung absolvieren. Szenen eines typischen Arbeitstages im Vertrieb.

PROTOKOLL

08:45 Uhr – Start in den Tag

Jessika Strunk betritt die DEVK-Agentur in der Goldgasse in Köln. Bevor die Geschäftsstelle öffnet, fährt sie ihren PC hoch, hört den Anrufbeantworter ab, liest erste E-Mails und schaltet den Drucker ein.

09:00 – Anfragen beantworten

Das Team beginnt mit der eigentlichen Arbeit. Die Auszubildende beantwortet E-Mails, erstellt Angebote und verschickt sie, bearbeitet Wiedervorlagen. Zwischendurch nippt Jessika an einem Kaffee.

11:30 Uhr – Laufkundschaft

Ein älterer Herr kommt in die Agentur, um sein neues Auto zu versichern. Sein letztes hatte er woanders versichert, war aber mit der Schadenregulierung unzufrieden. Jessika Strunk informiert ihn über den Service der DEVK und druckt ihm ein Angebot für eine Kfz-Versicherung aus.

Jessika Strunk arbeitet seit Oktober 2014 in der DEVK-Agentur von Robert Wullen in Köln.





(von links): Sarah Schiffer, Jessika Strunk, Maximilian Monreal und Sascha Kramer treffen sich für die Projektarbeit „Entwicklung einer Azubi-Homepage“.

13:00 Uhr – Mittagspause

Die Agentur hat für die Kunden durchgehend geöffnet, denn viele nutzen ihre eigene Mittagspause, um sich beraten zu lassen. Die Mitarbeiter sprechen sich ab und machen nacheinander je eine halbe Stunde Mittagspause.

14:30 Uhr – Telefonate mit Online-Kunden

Auf Hinweis der DEVK Zentrale hat die Agentur kürzlich Kunden angeschrieben, die eine Versicherung über www.devk.de abgeschlossen haben. Denn auch sie haben Anspruch auf den Service der Geschäftsstelle in ihrer Nähe. Die Auszubildende mit der sympathisch-jugendlichen Stimme nimmt den Hörer in die

Hand und führt viele Telefonate: Sie stellt sich vor, bietet Hilfe an, vereinbart Termine, schreibt Vermerke und sendet dem Neukunden Informationen zu.

17:30 Uhr – Der Arbeitstag geht zu Ende

Jessika Strunk hat keine festen Arbeitszeiten. Sie bleibt auch gerne länger, wenn es nötig ist. Jetzt hat sie Feierabend und trifft sich mit einer Freundin in der Kölner Innenstadt. Am Wochenende hat sie frei.



Ende 2017 will Jessika Strunk ihre Ausbildung zur Kaufrau für Versicherungen und Finanzen abschließen. Hier arbeitet sie mit anderen Nachwuchskräften am Projekt „Neues Azubi-Marketing“.

Das DEVK-Selbstverständnis in Zahlen

691.656

Schadenmeldungen

2014 war ein Jahr mit relativ wenigen Schadenereignissen.

Die Versicherten meldeten der DEVK fast 10.000 weniger Schäden als im Vorjahr.

SCHADEN

über **6.000**

**DEVK-PARTNERWERK-
STÄTTEN** bundesweit

70%

unserer Kfz-Werkstätten sind
MARKENWERKSTÄTTEN

33,5%

der täglich fast 1.900
Schadenfälle **WERDEN NOCH
AM GLEICHEN TAG REGULIERT**

SERVICE

2.000


ANRUFE PRO TAG
gehen durchschnittlich allein
im Zentralen Service Center ein

6.000

MITARBEITER
im Innen- und Außendienst

1.250

GESCHÄFTSSTELLEN
bundesweit

A photograph showing two men in business suits seated at a table. The man on the right, Engelbert Faßbender, is wearing glasses, a dark suit, a light blue shirt, and a bright green tie. He is gesturing with his right hand while speaking. The man on the left, Uwe Bläsing, is partially visible in profile, wearing a dark suit and a blue and white striped tie. The background is a bright, modern office interior with large windows and a vase of pink flowers on a table.

*Vertriebs- und Personalvorstand
Engelbert Faßbender (rechts)
im Gespräch mit dem ISV-Vorsitzenden
Uwe Bläsing (links).*

Erwartungen übersteuern – Kunden begeistern!

Versicherte erwarten heute mehr Service als früher.
Drei DEVK-Experten im Gespräch über ihren Anspruch,
die Wirklichkeit und das neue Modell der Serviceagenturen:

Engelbert Faßbender (61), Vertriebs- und Personalvorstand,
Rainer Spieß (48), Geschäftsleiter Innendienst der Regionaldirektion Nürnberg, und
Uwe Bläsing (45), Vorstandsvorsitzender der Interessengemeinschaft Selbstständiger
Versicherungskauflleute der DEVK e.V. (ISV) und langjähriger Vertriebspartner aus Berlin.



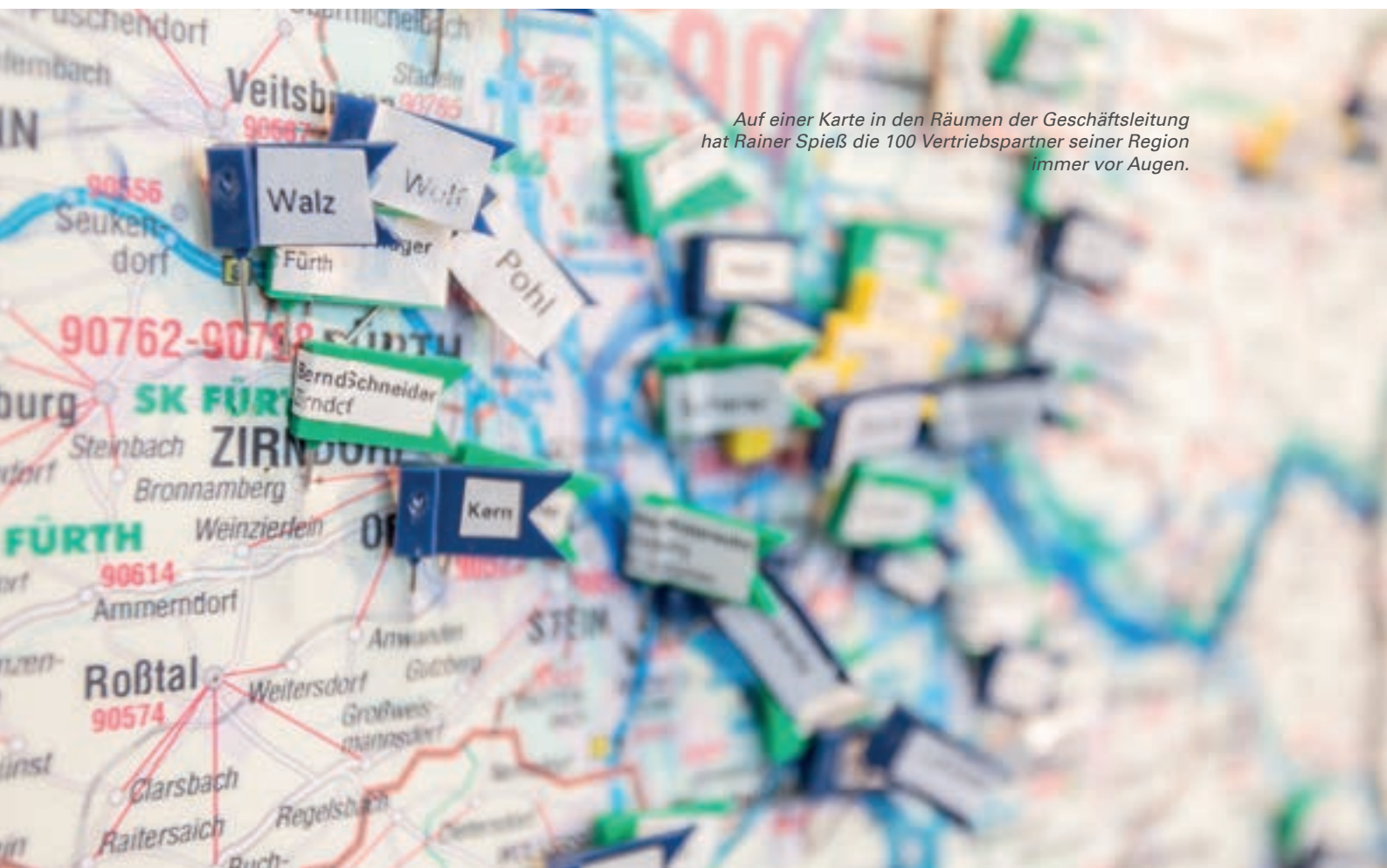
Die neue interne DEVK-Vision für die Mitarbeiter in Sachen Kundenservice ist überschieden mit: „6.000 für den Kunden“. Was meinen Sie damit?

Faßbender: Die 6.000 lösen sich ganz einfach auf: 2.500 Vertriebspartner und 3.500 Mitarbeiter im Innendienst machen zusammen die Betreuungsmannschaft für unsere Kunden aus. Denn dem Kunden ist es letztlich gleichgültig, wer sein Problem kompetent löst. Der unterscheidet nicht zwischen Innendienst oder einer Agentur. Der sieht immer nur „**die DEVK**“.

Spieß: Wir verstehen uns als Kümmerer und bauen daher hinderliche Grenzen zwischen Innen- und Außendienst ab. Auch gesetzliche Änderungen legen das nahe. Zum Beispiel müssen wir in der Beratung auf Bereiche hinweisen, in denen der Versicherte bisher unzureichend abgesichert ist. Bei Bedarf kommt dann wieder der Innendienst ins Spiel. Übrigens sind die Kunden wirklich dankbar, wenn wir sie auf solche Deckungslücken aufmerksam machen.

Bläsing: Der heutige Kunde hat den Anspruch, sich überall hinwenden zu können, wo DEVK drauf steht. Es ist ihm vielfach egal, ob er beim DEVK-Berater in seiner Nähe, bei der Regionaldirektion oder in der Zentrale anruft: Er setzt einfach voraus, dass alle Mitarbeiter einen genauen Überblick über alle seine Vorgänge haben, z. B. Zugriff auf die Kundenkorrespondenz oder Beitragsflüsse. Einfach gesagt: Wer bei der DEVK anruft, sollte immer sein Anliegen gelöst bekommen – unabhängig davon, an welche Stelle er sich gewandt hat.

Spieß: Dazu hatten wir heute morgen ein schönes Beispiel, das zeigt, wie wir Kundenbegeisterung erreichen: Ein Kunde wurde in einer Agentur vorstellig, um eine etwas komplexe Kontenklärung zu seinen Verträgen zu erhalten. Der Vertriebspartner konnte dies nicht abschließend erledigen und setzte sich mit dem Innendienst in Verbindung. Durch das optimale Zusammenspiel von Innen- und Außendienst hatte der Kunde innerhalb kurzer Zeit die notwendige Antwort und konnte die doch sehr umfangreichen Informationen umgehend seinem Steuerberater übermitteln. Seine Begeisterung über die schnelle und unkomplizierte Erledigung brachte der Kunde dann sogar in einer Mail an die Geschäftsleitung zum Ausdruck.



Auf einer Karte in den Räumen der Geschäftsleitung hat Rainer Spieß die 100 Vertriebspartner seiner Region immer vor Augen.

Rainer Spieß leitet seit acht Jahren die DEVK-Regionaldirektion in Nürnberg.



Wie ist die Idee entstanden?

Faßbender: Wir haben festgestellt, dass die Erwartungen der Kunden deutlich gestiegen sind. Vor 20 Jahren war es z. B. eher nicht üblich, dass ein Kunde anrief, sondern er schrieb. Alles dauerte länger. Heute ist das Kommunikationsverhalten völlig anders. Wir nutzen das Telefon, zusätzlich E-Mail und tauschen uns auch über Social Media aus. Alles muss schnell gehen. Die Serviceerwartungen haben sich dramatisch verändert. Kunden sind heute gut informiert und kritisch. Sie vergleichen und wechseln, wenn sie unzufrieden sind. Ein Kunde setzt einfach voraus, dass wir erreichbar sind, uns um sein Anliegen kümmern und ihn auf dem Laufenden halten. Es ist kein Zufall, dass wir heute hier in Nürnberg sind. Die Regionaldirektion steht für dieses Serviceverständnis.

Was ändert sich durch die Servicestrategie?

Faßbender: Der Kunde steht im Mittelpunkt. Das behaupten zwar viele und es steht sicher auch in manchem Strategiepapier. Entscheidend ist aber, dieses Verständnis auch zu leben, Tag für Tag. Viele Vertriebspartner und Agenturen erkennen, dass sie immer mehr Aufgaben haben und Kundenservice immer wichtiger und zugleich zeitaufwändiger wird. Die Lösung: Einzelne Geschäftsstellen arbeiten systematischer mit einer Serviceagentur zusammen, meist einer größeren Agentur in räumlicher Nähe. Die Serviceagentur gewährleistet die telefonische Erreichbarkeit und übernimmt weitere Dienstleistungen.

Spieß: Service ist der Hebel zur Kundenbegeisterung – sicher kostet Service Zeit. Doch wir haben festgestellt: Es gibt eine ganz einfache Möglichkeit, dem Kunden seinen Wunsch zu erfüllen und trotzdem Zeit zu sparen – zuhören! Der Kunde sagt im ersten Satz die Botschaft, die er vermitteln will. Wir haben darauf unsere Coachingmaßnahmen für die Mitarbeiter abgestellt. Es geht schneller und die Gespräche verlaufen zielgerichteter und empathischer.

Wie zufrieden sind denn die Kunden der fünf ersten Serviceagenturen, die das neue Modell zurzeit testen?

Bläsing: In der Serviceagentur vertreten Vertriebspartner sich gegenseitig. Der Kunde merkt manchmal gar nicht, dass er nicht mehr direkt bei uns im Büro bedient wird, sondern weitergeleitet wurde. Manche sind genervt, aber 80 Prozent äußern sich positiv. Ob dadurch längere Öffnungszeiten gerechtfertigt sind, wird sich zeigen. Das Anrufaufkommen zeigt, dass nach vorne frühere Öffnungszeiten sinnvoll wären.

Warum wird eigentlich die Regionaldirektion nicht zur Serviceagentur?

Faßbender: Das wird sie. Die Regionaldirektion ist ja zum Teil heute schon sozusagen wie eine große Serviceagentur. Es gibt bestimmte Restriktionen, aber im Kern sind die Aufgaben ähnlich. Da haben Sie recht.



Die Regionaldirektion Nürnberg

Seit 1952 betreibt die DEVK eine Regionaldirektion in Nürnberg. Heute arbeiten dort 68 Mitarbeiter, davon 11 Auszubildende. Von 08:00 bis 18:00 Uhr krempeln sie täglich die Ärmel hoch, um ihren Kunden einen tollen Service zu bieten. Jeden Tag beantworten sie rund 1.500 Anrufe.

Die DEVK-Mitarbeiter betreuen aber nicht nur die Kunden, sondern auch 100 angeschlossene Vertriebspartner der Region, davon 38 Agenturleiter. Zusätzlich kümmern sie sich um 10 Bankbetreuer, die in Filialen der Sparda-Bank Nürnberg arbeiten.

Die Außendienstmannschaft lobt in Umfragen den Service des Innendienstes. Die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Regionaldirektion bewerten über 80 Prozent mit vollkommen oder sehr zufriedenstellend.



Typisch Nürnberg, von links nach rechts:

¹ Die Stadt-Silhouette zielt auch die internen Räumlichkeiten.

² Das Flügelrad an der Wand erinnert an die Eisenbahner-Wurzeln.

³ Das Innendienst-Team der Regionaldirektion im Treppenhaus.

So arbeiten die Innendienstmitarbeiter der Regionaldirektion Nürnberg.



Vor welche Herausforderungen stellt die neue Servicestrategie den Innendienst?

Spieß: Es gibt vielfache Herausforderungen. Gesetzliche Themen wie Compliance oder die Beratungspflicht im Schadenfall sind Herausforderungen, die weder die Regionaldirektion noch der Vertrieb alleine stemmen können. Wir sind alle gemeinsam für das Wohl der Kunden verantwortlich.

Bläsing: Es ist ein Luxus, dass wir neben der Zentrale 19 Regionaldirektionen haben.

Spieß: Wir schulen im Moment Mitarbeiter in „Empathie und Kompetenz am Telefon“. Es geht darum, sich noch besser auf Gesprächssituationen einzustellen, besonders in Zeiten hoher Telefonfrequenz oder bei aufgeregten Gesprächspartnern. Im Mittelpunkt steht dabei, zu helfen und selbst gelassen zu bleiben. Diesen sensiblen Umgang schätzen unsere Kunden sehr.

Woran dürfen wir in fünf Jahren festmachen, ob die neue Servicestrategie ein Erfolg ist?

Faßbender: Wenn die Kundenzufriedenheitswerte gestiegen sind – und die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Denn alles hängt zusammen. Unzufriedene Kunden produzieren unzufriedene Mitarbeiter und umgekehrt.

Spieß: Wir arbeiten konsequent an der Umsetzung unserer strategischen Ziele. Viele Maßnahmen sind eingeleitet, um die DEVK noch konsequenter auf die Bedürfnisse unserer Kunden auszurichten. Dabei helfen uns unsere regionale Struktur und optimal abgestimmte Prozesse, besonders an der Schnittstelle zum Kunden. Ich bin überzeugt, dass wir dank unserer tollen Innendienst- und Vertriebsmannschaft in zwei- bis drei Jahren einen deutlichen Sprung nach oben hinsichtlich der Zufriedenheitswerte erleben werden.

2 3



Die Ruhe nach dem Sturm

Pfingstmontag 2014 ist ein warmer Feiertag. Das Ehepaar von Vorst ist bei Freunden und grillt, als sich der Himmel verdunkelt und ein heftiges Sturmtief zusammenbraut. Dann geht alles ganz schnell: Innerhalb von 15 Minuten verwüstet „Ela“ den Garten der Familie und reißt Löcher ins Hausdach. Es dauert fast ein halbes Jahr, bis wieder Ruhe in das geliebte Fachwerkhaus einkehrt.

REPORTAGE

„Unsere stolze Eiche vermissen wir am meisten. Sie war vermutlich 100 Jahre alt“, erzählt Axel von Vorst, als er durch seinen Garten schlendert. Jetzt steht an ihrer Stelle eine kleine Linde, die erste Blätter treibt. Alles ist friedlich, die Vögel zwitschern. Kaum vorstellbar, wie es hier am 9. Juni ausgesehen haben muss, als „Ela“ mit über 140 Stundenkilometern über Deutschland hinwegfegte. Besonders schlimm trifft es das Ruhrgebiet. Im Garten der fünfköpfigen Familie in Essen-Burgaltendorf hinterlässt das Unwetter von jetzt auf gleich eine Schneise der Verwüstung: 24 Fichten, Kiefern und Buchen liegen kreuz und quer über das 1.700 Quadratmeter große Grundstück verteilt. Im Dach der Garage und des liebevoll restaurierten Fachwerkhäuses von 1792 klaffen Löcher.

*Axel und Petra von Vorst
freuen sich über
die schnelle Hilfe
der DEVK.*



Ein Schock für die ganze Familie

„Nur mein Bruder Viktor und ich waren zu Hause, als es losging“, erzählt der 18-jährige Leon. Der dritte Bruder Lorenz wohnt und studiert in Dortmund. „Zwei Bäume sind aufs Dach gekracht, einer direkt über meinem Sofa. Zum Glück ist uns nichts passiert“. Als die Eltern Axel und Petra zu Hause ankommen, hat der Sturm zwar nachgelassen, dafür regnet es jetzt in Strömen. Durch die Löcher im Dach dringt das Wasser bis ins Erdgeschoss des Hauses vor, läuft unter den Fußboden und hinterlässt hässliche Flecken an den Wänden. Die Einliegerwohnung im Obergeschoss wird unbewohnbar. „Von da an haben wir zu fünf eine Woche lang Tag und Nacht gearbeitet“, erzählt Mutter Petra. „Das hat uns viel Kraft gekostet“.

Die DEVK hilft sofort

Gleich am Tag nach „Ela“ besucht Schaden- gutachter Hubert Borgmann die Familie. Er veranlasst sofort erste Zahlungen, damit die Aufräumarbeiten anrollen können. Am Ende werden es rund 140.000 Euro sein, die Familie von Vorst von der DEVK bekommt. „Ich hatte die Wohngebäudeversicherung erst im Januar abgeschlossen“, erzählt Vater Axel. Sein Vertriebspartner hatte ihn darauf aufmerksam gemacht, als der Reisebüroleiter eigentlich nur sein neues Auto versichern wollte. „Das war großes Glück. Ohne Versicherung wären wir aufgeschmissen gewesen. Die Unterstützung durch die DEVK war einfach toll, alles ging reibungslos“.

Beistand in Gummistiefeln

Die Familie ist erleichtert, dass sie gut versichert ist. Schwieriger gestaltet sich die praktische Hilfe: Alle Dachdecker und Zimmerer in der Region sind ausgebucht, bekommen am Tag Hunderte von Anrufen. Also klettern zunächst Freunde aufs Dach und decken die Löcher provisorisch mit einer Plane ab. „Plötzlich standen unsere Nachbarn in Gummistiefeln in der Einfahrt und wollten helfen. Das war überwältigend. Vor allem der seelische Zuspruch hat mir viel bedeutet. In so einem Moment ist man einfach überfordert“, erinnert sich Mutter Petra, die als Immobilienmaklerin arbeitet. Nach und nach beginnen die Trocknungsarbeiten, wird der Dachstuhl ausgebessert, kommt neuer Fußboden ins Dachgeschoss, werden Bäume zersägt und abtransportiert. Allein die Wurzel der alten Eiche wiegt neun Tonnen und muss mit einem Autokran über das Haus gehoben werden. Es ist Oktober, als alles wieder hergerichtet ist. Axel von Vorst ist erleichtert: „Wir lieben unseren Garten und sind froh, dass wir ihn wiederhaben.“



Die Brüder Viktor, Leon und Lorenz
in ihrem renovierten Dachbodenzimmer.



Pfingststurm mit schweren Folgen

Mit „Ela“ tobt im Juni 2014 in Nordrhein-Westfalen das schlimmste Unwetter seit Jahrzehnten. Vor allem an Gebäuden und Autos hinterlässt es schwere Schäden. Allein in der Woche nach dem Sturm gehen bei der DEVK rund 10.000 Schadenmeldungen ein. Nach Auswertungen der deutschen Versicherer gibt es bundesweit insgesamt 350.000 versicherte Schäden in Höhe von rund 650 Millionen Euro.



GASTBEITRAG VON CLAUDIA KLEINERT

Mein Leben reicht weit über meine Grenzen hinaus

Kennen Sie das Buch oder den Film „Der Wolkenatlas“ bzw. „Cloud Atlas“? Grob zusammengefasst werden hier sechs verschiedene Geschichten und Schicksale von Menschen ganz unterschiedlicher Epochen ineinander verwoben, um am Ende ein großes Ganzes zu bilden. Man mag sich über Qualität und Verständlichkeit dieses Werks wunderbar streiten können, die Kernaussagen aber sind unbestritten: „Unsere Taten überdauern uns“, „Mein Leben reicht weit über meine Grenzen hinaus“, „Alles ist irgendwie miteinander verbunden.“

Unsere Taten überdauern uns: Das mag uns bei einigen dieser Taten sicher positiv stimmen, bei so manchen nicht unbedingt. Was von dem, das wir jetzt tun oder lassen, sich auf spätere Generationen wie auswirken wird, ist oft nur schwer vorherzusagen.

Seit 20 Jahren
beschäftigt sich TV-Moderatorin Claudia Kleinert
mit wechselnden Winden und Klimaveränderungen.



Der Klimawandel ist Realität

Klimaänderung, Klimawechsel, Klimaschwankung – wie auch immer man es bezeichnet: Es ändert sich etwas. Aber in welche Richtung ändert sich etwas und auf wen oder was hat das welche Auswirkungen? Wandel zum Guten oder Schlechten – falls man das überhaupt so genau definieren kann – und für wen? Und habe ich auf diesen Wandel vielleicht sogar irgendeinen Einfluss?

Tödliche Hitzewellen, Küstenstädte, die versinken, Hungersnöte und Landstriche, die durch Dürren völlig unfruchtbar und damit nicht mehr lebenswert sind, sowie Inseln, die im Meer verschwinden ... das sind Horrorszenerarien, die uns in den Medien immer wieder begegnen. Verheerende Überschwemmungen und Hungersnöte durch ungewöhnlich lange Trockenperioden sind allerdings bereits stattfindende Wetterextreme. Genauso wie dramatische Überschwemmungen selbst bei uns in Deutschland wie im Sommer 2014 in Münster oder das Hochwasser durch tagelange Regenfälle an Elbe, Donau und Isar im Mai/Juni 2013. Es gab immer wieder einmal Starkregenereignisse und Überschwemmungen, auch in Deutschland; Tornados oder orkanartige Stürme über Mitteleuropa. Aber sie häufen sich. Auch in unseren Breiten.

2014 war das wärmste bisher gemessene Jahr

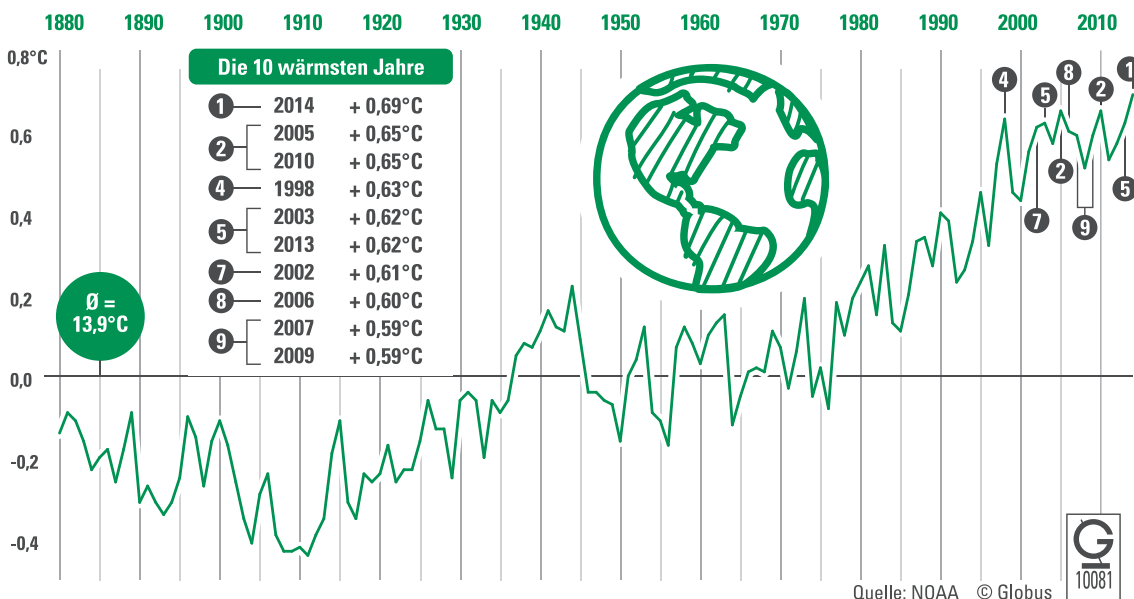
Das Jahr 2014 war das heißeste seit Beginn der Temperaturaufzeichnungen um 1880. Die Durchschnittstemperatur über Land und Meeren lag um rund 0,7 Grad höher als die mittlere Temperatur des 20. Jahrhunderts, bei nahezu 14 Grad. Neun der zehn wärmsten Jahre liegen damit im 21. Jahrhundert. Neben diesem globalen Rekord gab es zahlreiche regionale und nationale Rekorde.

Ich bin keine Klimaforscherin, doch habe ich die meteorologischen Kenntnisse, die ich für die Wettervorhersage brauche. Da unsere Moderationen ohne Teleprompter oder vorgeschriebene Texte auskommen, muss ich mich mit den Zusammenhängen und physikalischen Gegebenheiten auskennen. Um Wetter beurteilen zu können und es vergleichbar zu machen, muss man sich darüber hinaus mit Klimadaten befassen.

Und wenn man das, wie ich, seit über 15 Jahren macht, erkennt man Veränderungen, Entwicklungen, Häufungen von extremen Naturereignissen. So erreichen Wirbelstürme nie gekannte Stärken. Zyklon Pam, der die Inselgruppe Vanuatu verwüstete, gehörte zur Kategorie fünf (schneller als 249 Kilometer pro Stunde, Skala nach oben offen) mit Windspitzen um die 300 Stundenkilometer.

Rekordklima seit Beginn der Wetteraufzeichnungen im Jahr 1880

Abweichung von der Durchschnittstemperatur des 20. Jahrhunderts in Grad Celsius



Probleme der Ursachenforschung

Die globale Erwärmung kann für nichts als eindeutige und alleinige Ursache festgemacht werden. Niemand kann genau sagen, dass höhere globale Temperaturen automatisch zu mehr Wirbelstürmen führen. Es gibt aber physikalische Zusammenhänge. So muss die Wassertemperatur in Atlantik oder Pazifik für die Entstehung von Wirbelstürmen 25 Grad oder mehr betragen. Deshalb ist eine Verstärkung von Zyklonen oder Hurrikans durch steigende Temperaturen der Ozeane wahrscheinlich.

Niemand kann eindeutig und ohne Einschränkungen sagen: Je höher die globale Temperatur, desto häufiger und desto dramatischer werden Regenfälle, Überschwemmungen, Gewitter, Stürme und damit verbundene Schäden ausfallen. Physikalisch ist lediglich eindeutig, dass je höher die Temperatur der Luft ist, desto mehr Wasser kann sie speichern. Gewitterregen in Deutschland bei 16 Grad Lufttemperatur sind nicht so heftig wie bei 32 Grad im Sommer. Da kann es zu Starkregenereignissen kommen (wie 2014 in Münster), die mehr als 200 Liter Regen pro Quadratmeter in weniger als 24 Stunden bringen – zum Teil sogar 40 Liter pro Quadratmeter in einer einzigen Stunde. Das sind vier volle Putzeimer Wasser auf einen Quadratmeter!

Die Wahrscheinlichkeit für solche Starkregenereignisse, für mehr heiße Tage, also Temperaturen über 30 Grad, auch in Deutschland, nimmt mit dem Anstieg der Durchschnittstemperatur zu, da sind sich Klimaforscher einig. In Deutschland werden die Winter nasser, die Sommer trockener. Seit der Industrialisierung steigt die globale Temperatur stetig an – ungebrochen und so eindeutig stark zunehmend wie nie zuvor.

Klimaveränderungen können viele Ursachen haben. Viele wiederkehrende oder auch spontane Ereignisse wirken auf das Erdklima ein, verstärken sich manchmal gegenseitig oder neutralisieren sich. Die meisten Einflussgrößen hat die Wissenschaft heute verstanden. Bei manchen Einflüssen ist zwar ein Wirkungszusammenhang plausibel, aber nicht beweisbar. Bestimmte Ereignisse können nicht isoliert betrachtet werden: *„Was wäre, wenn zur gleichen Zeit ... passiert wäre oder eben auch nicht?“*

Wir sitzen alle im selben Treibhaus

Doch in einem ist sich die Wissenschaft seit vielen Jahren einig: Eine erhöhte Konzentration von Treibhausgasen in der Atmosphäre führt zu einer Erwärmung der Erde und damit zu einem Wandel des Klimas. Lebensnotwendige Wärme, denn ohne den natürlichen Treibhauseffekt würde die Durchschnittstemperatur auf der Erde bei -18 Grad liegen. Doch seit der Industrialisierung wird der Treibhauseffekt weiter verstärkt durch die immer höhere Konzentration an Treibhausgasen (Kohlenstoffdioxid CO₂, Methan, Distickstoffmonoxid N₂O, Fluorkohlenwasserstoffe usw.).

Natürlich gab es stets starke Erwärmungen oder Schwankungen der globalen Temperatur. Allerdings hatten diese bei einer deutlich weniger besiedelten Erdoberfläche auch völlig andere Auswirkungen als heute. Lebensraum, in seinem wahrsten Sinne, in dem Menschen sich ihren Lebensunterhalt durch Landwirtschaft, industrielle Arbeit oder Dienstleistung erwirtschaften, wurde immer mehr eingeschränkt – selbst, wenn wir von Kriegen und Unruhen absehen. Wanderungsbewegungen führen heute zu massiven Problemen.

Unser Handeln, das Verbrennen fossiler Brennstoffe der Generationen vor uns, hat die CO₂-Konzentration in der Atmosphäre gesteigert – deutlich und unumkehrbar.

Klimawunder im Wald

Viele von uns essen gerne Fleisch, immer noch. Ja, ich gehöre auch dazu. Unser Fleischkonsum führt jedoch dazu, dass in Südamerika der Regenwald abgeholzt wird. Wald, der CO₂ aus der Atmosphäre „ziehen“ könnte.

Der Raubbau an den Regenwäldern Südamerikas geht unvermindert weiter. Umweltschutzorganisationen gehen davon aus, dass allein in Brasilien pro Jahr 30.000 Quadratkilometer Wald gerodet werden. Die in den vergangenen 40 Jahren abgeholzte Fläche ist mit 763.000 Quadratkilometern mehr als zwei Mal so groß wie Deutschland. Pro Stunde wurden 526 Fußballfelder abgeholzt. Über 2.000 Bäume gingen vier Jahrzehnte lang jede Minute zu Boden. Leider würde selbst der sofortige Verzicht auf die Abholzung nicht mehr reichen, um die essenzielle Klimarolle des Ökosystems zu garantieren, warnen Forscher.

Sojafelder und Rinderweiden

Die Waldfläche wird gerodet, um dieses Land anderweitig zu nutzen, für Sojafelder und Rinderweiden oder zum Anbau von Futtermitteln. Diese Futtermittel werden dann exportiert. Deutschland ist als Importeur weit vorne. Laut des WWF werden 75 Prozent des Sojabedarfs in Deutschland aus Brasilien importiert.

Auch ein langer Weg beginnt mit dem ersten Schritt

Ich bin niemand, der mit dem erhobenen Zeigefinger anderen sagen möchte, was sie zu tun oder zu lassen haben. Aber ich gehe mit offenen Augen durch die Welt und bin manchmal überrascht darüber, wie weitreichend die Auswirkungen meines Handelns sind, wie wenig ich mir normalerweise darüber Gedanken mache. Doch: Mehr und mehr tun wir das vielleicht schon. Das Licht ausschalten, wenn wir einen Raum verlassen, das Auto stehen lassen, Fleisch vom Bauern kaufen. Oder eben, indem wir manchmal auch einfach verzichten.

STECKBRIEF

Claudia Kleinert wurde am Silvestertag 1969 in Koblenz geboren, wuchs aber in Köln auf. Nach dem Abitur absolvierte sie eine Lehre zur Bankkauffrau. Als sie 1994 ihr Studium der Betriebswirtschaftslehre begann, hatte sie schon diverse Radio- und Werbespots gesprochen und beim WDR Moderationserfahrung als Sprecherin von Programmübersichten gesammelt. 1996 begann sie beim neu gegründeten Wetterkanal von Jörg Kachelmann in Düsseldorf. Nach dem Scheitern des Senders und einem Praktikum bei RTL holte Kachelmann Kleinert nach Berlin zu n-tv. 1999 zog sie in die Schweiz, um dort für die ARD und die dritten Programme Wettersendungen zu produzieren. Seit 2002 moderiert sie in der ARD u. a. das „Wetter im Ersten“ und das Wetter nach den Tagesthemen. Kleinert ist Deutschlands prominenteste Wettermoderatorin, gefragt als Rednerin und TV-Gast. Privat engagiert sie sich als Botschafterin der Kindernothilfe und hat ein Patenkind in Äthiopien. Kleinert ist liiert, sie pendelt zwischen Köln und München.

Selbst, wenn andere das nicht tun und unser Handeln manchmal wie ein Tropfen auf den heißen Stein vorkommt ... 10.000 oder 100.000 Tropfen auf einen heißen Stein gegossen verdampfen nicht mehr, sondern sind in der Lage, den Stein wegzuspülen. Denn: „Mein Leben reicht weit über meine Grenzen hinaus.“



www.claudia-kleinert.de



Klimawandel & Schadentrends



FACHBEITRAG VON DR. HOLGER CAMMERER

Auch Versicherer beschäftigen sich mit extremen Wetterereignissen und globalen Klimaveränderungen. Dr. Holger Cammerer von der DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-AG befasst sich mit Modellen zur Eintrittswahrscheinlichkeit von Naturkatastrophen.

Seit einigen Jahrzehnten erfassen vor allem die großen Rückversicherungsunternehmen weltweit die versicherten, z. T. auch volkswirtschaftlichen Schäden durch Naturgefahren. Trotz jährlicher Schwankungen zeigt der Schadentrend der letzten Jahrzehnte eindeutig nach oben. Allerdings erklärt sich der Schadenanstieg primär durch das Bevölkerungswachstum und die Zunahme versicherter Werte. Außerdem sind moderne Materialien und Technologien schadenanfälliger. Ob die Zahl der Naturkatastrophen und deren Intensität tatsächlich zugenommen haben, lässt sich nicht allein anhand steigender Schäden feststellen.

Naturgefahren sind kalkulierbar

Doch wissenschaftliche Untersuchungen zum Klimawandel und dessen Auswirkungen weisen vermehrt in diese Richtung. Die erhöhte Gefahr von Naturkatastrophen ist nicht nur für die Gesellschaft und die Politik relevant, sondern auch für die Versicherungsbranche. Daher hat die Versicherungswirtschaft in Zusammenarbeit mit Klimaforschern wetterbedingte Schadenszenarien für die Zukunft abgeleitet. So können sich Erstversicherer wie die DEVK rechtzeitig über mögliche Trends informieren. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) rechnet in den kommenden Jahrzehnten mit deutlich mehr

Hagel- und Sturmschäden in Deutschland, außerdem mit steigenden Hochwasserschäden. Aber sie sind nicht unkalkulierbar: Nach derzeitigen Erkenntnissen dürfte sich das Ausmaß der Schäden durch Naturgefahren weiter in einem Rahmen bewegen, den die Versicherungswirtschaft tragen kann.

Versicherungsschutz regional verschieden

In Deutschland sind die Elementarrisiken Sturm und Hagel in der Wohngebäude- und Hausratversicherung abgedeckt. 90 Prozent der Wohngebäude sind bundesweit versichert. Bei Elementarrisiken wie Überschwemmung durch Hochwasser oder Starkregen sowie Erdbeben, Schneedruck, Erdbeben etc. ist die Marktdurchdringung mit rund 35 Prozent deutlich geringer. Denn dafür braucht man eine gesonderte Elementarschadenversicherung. Regional ist diese Deckung historisch bedingt sehr unterschiedlich verbreitet: z. B. mit einer Durchdringung von 95 Prozent in Baden-Württemberg und nur 13 Prozent in Bremen. In den letzten Jahren haben in Deutschland Versicherer wie die DEVK auf Initiative des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft gemeinsam mit einigen Bundesländern Elementarschadenkampagnen gestartet, um die Bevölkerung für das Thema zu sensibilisieren.

In Deutschland sind entgegen der landläufigen Meinung ca. 99 Prozent der Hochwasser-Risiken versicherbar. Meine Kollegen aus der Betriebsabteilung nutzen dafür das Zonierungssystem für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen, kurz ZÜRS. Das Programm, das im Prinzip alle deutschen Versicherer verwenden, schätzt das Überschwemmungsrisiko am Wohnort ein. Auf diese Weise können wir die Prämien der Kunden risikogerecht kalkulieren. Versicherungskunden, die in Risikozonen leben, bekommen in der Regel trotzdem Versicherungsschutz – ggf. etwas teurer und mit höheren Selbstbehalten.

Versicherung der Versicherung

Manchmal hat ein einziges Naturereignis, wie z. B. Kyrill im Jahr 2007, große Schadensummen zur Folge. Um der finanziellen Belastung solcher sog. Kumulschäden gewachsen zu sein, sorgen Versicherer in der Regel mittels Rückversicherungsschutz vor. Die Rückversicherung ist quasi „die Versicherung vom Versicherer.“ Sie übernimmt einen Teil der von einem Erstversicherer übernommenen Risiken, z. B. des Gebäudeversicherungsbestandes. Oft wälzen Versicherer auch teure Einzelrisiken auf den Rückversicherer ab, etwa ein Fußballstadion. Im Katastrophenfall steht der Erstversicherer dann nicht vor dem Ruin.

Damit wir Rückversicherungsschutz anbieten bzw. kaufen können, müssen wir die gezeichneten Risiken bzw. deren Schadenpotenzial abschätzen können. Dafür verwenden wir mathematische Modelle, die auf den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen basieren. Diese Modelle weisen Naturgefahren eine statistische Eintrittswahrscheinlichkeit zu, die sich dann auch im Preis widerspiegelt.

Als Rückversicherer müssen wir konsequenterweise unser Rückversicherungs-Portefeuille so gestalten und absichern, dass wir damit gegenüber den Spitzenrisiken einen versicherungstechnischen Ausgleich erzielen und gleichzeitig gewinnbringend arbeiten. Dies funktioniert vor allem durch eine Streuung der Risiken. So ist die DEVK RE international in vielen Versicherungsbranchen tätig. Risiken, die die eigene Kapazität übersteigen, lassen wir wiederum rückversichern. Auf diese Art und Weise sorgen wir Rückversicherer auch untereinander für einen Risikoausgleich.



Zahlen und Fakten zur Rückversicherung der DEVK

Die Rückversicherung der DEVK gliedert sich in die aktive und passive Rückversicherung.

Die aktive Rückversicherung bietet 267 Erst- oder Rückversicherern aus 37 verschiedenen europäischen Ländern Rückversicherungsschutz. Hierzu wurde 1997 die DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-AG gegründet. Im Geschäftsjahr 2014 erzielte die DEVK RE mit ihren 1.219 Verträgen Prämieinnahmen in Höhe von 174,9 Millionen Euro. Die Schaden-Kosten-Quote lag netto bei 97,2 Prozent.


Die passive Rückversicherung der DEVK-Erstversicherungsgesellschaften zielt darauf ab, Schutz einzukaufen, um im Katastrophenfall selbst gewappnet zu sein.

DEVK RE

Unsere Erfahrung ist Ihre Versicherung

Weitere Informationen zur DEVK RE
finden Sie unter: www.devk.de/rueck/





Tatkraft-Team

TATKRAFT TAGE

REPORTAGE

Viele der 6.000 DEVK-Mitarbeiter engagieren sich in ihrer Freizeit für den guten Zweck. Als die DEVK 2014 erstmals zu den Tatkraft-Tagen aufruft, ist die Beteiligung entsprechend groß: Bundesweit reichen die Mitarbeiter rund 50 Vorschläge zu sozialen Projekten ein. Die DEVK unterstützt jede Aktion finanziell und stellt die engagierten Helfer von der Arbeit frei. Vier Beispiele für die Tatkraft-Tage, die 2015 weitergehen.

Wir packen gemeinsam an!



Mit vereinten Kräften:
Dieser Findling im Kinderhaus „Windvogel“
macht Platz für einen neuen Sandkasten.

Mehr Lebensqualität im Seniorenhaus

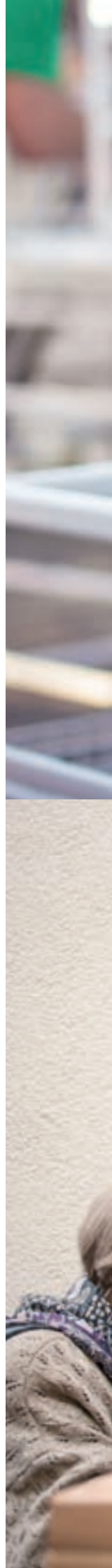
Das erste Projekt im Rahmen der Tatkraft-Tage nahm die DEVK-Regionaldirektion in Frankfurt am Main Ende Oktober 2014 in die Hand. Regine Slana, Gruppenleiterin des Kunden Kompetenz Centers, hatte die Idee, mit Hilfe ihrer Kollegen im Garten des Seniorenhauses Dornheim in Groß-Gerau einen Grillpavillon zu errichten und zwei Hochbeete aufzustellen. In dem Haus leben 17 schwer kranke Bewohner, die bis zuletzt liebevoll gepflegt werden. *„Meine Mutter verbrachte hier ihre letzten Lebensmonate“*, erzählt Regine Slana. *„Die Aktion sollte den Bewohnern Freude machen, aber auch ein Dank sein für die bewundernswerte Arbeit der Pflegerinnen.“* Die DEVK-Mitarbeiter rodeten, gruben, strichen, gossen ein Beton-Fundament und bauten mit Schreibern den Grillpavillon auf, in dessen Mitte ein großer Holzkohlegrill steht. Außerdem stellten die Helfer zwei vorgefertigte Hochbeete auf, unter die zwei Rollstuhlfahrer gleichzeitig fahren können. Am Abend kamen auch Angehörige zur Einweihungsfeier. Gemeinsam feierten alle eine Halloween-Party mit Grillwürstchen im Feuerschein des neuen Pavillons *„Zur Marianne“*.

Wohlfühlambiente für Mutter und Kind

Manchmal verläuft das Leben nicht nach Plan. Wer minderjährig schwanger wird und plötzlich alleine dasteht, muss Schwierigkeiten meistern, die einen Menschen schnell überfordern. Dann ist professionelle Unterstützung Gold wert. Das *„Haus der Frühen Hilfen“* in Köln-Porz ist so eine Anlaufstelle. *„Mir fiel das Haus beim Vorbeifahren ins Auge. Die Tatkraft-Tage brachten mich auf die Idee, dort nachzufragen. Und tatsächlich stellte sich heraus, dass der Sozialdienst an jeder Ecke tatkräftige Hilfe gebrauchen konnte“*, erinnert sich Tippgeberin Simone Overbeck aus dem Dialog-Marketing. Also machte sie sich mit ihren Kollegen aus der DEVK Zentrale und dem Tatkraft-Team Anfang November mit Pinseln, Möbeln, Leinwänden und Farbe auf den Weg zu dem Mutter-Kind-Haus. Einen Tag lang schraubten, bohrten, strichen sie. Am Ende waren die tristen Flure und Kellerwände nicht mehr wiederzuerkennen – sie schmücken jetzt wahre Kunstwerke. Und in der Gemeinschaftsküche ist endlich Gemütlichkeit eingezogen. *„Ich denke, hier fühlen sich alle wohl: Mütter, Kinder und Mitarbeiter“*, freut sich Simone Overbeck.

Frischer Wind im Kinderhaus

Als im Altenessener Kinderhaus *„Windvogel“* Mitte November der Tatkraft-Tag anbrach, herrschte sofort reges Treiben. Die Wunschliste der kleinen Bewohner hatte es in sich: drei Gruppenräume mit frischer Latexfarbe streichen und auf dem Außengelände neuen Spielsand aufschütten. Nicht zuletzt sollte die marode Betoneinfassung des Sandkastens von Landschaftsbauern durch eine sichere Holzumrandung ersetzt werden. DEVK-Landesdirektor Rolf Möller hatte das Projekt auf einen Vorschlag von Essens Bürgermeister Rudolf Jelinek bei den Tatkraft-Tagen eingereicht: *„Der ‚Windvogel‘ ist eines von mehreren Häusern in sozialen Brennpunkten von Essen. Rund 50 Kinder werden hier täglich betreut und gefördert. Ihnen sollen sprichwörtlich Flügel wachsen, damit sie in eine chancenreiche Zukunft starten können. Sie haben es verdient, in einem schönen Umfeld ihren Alltag zu verbringen“*, so Möller. Die Windvögel waren ausgeflogen, als die Mitarbeiter der Regionaldirektion Essen und das Tatkraft-Team eintrafen. *„Wir hatten sie in den Duisburger Zoo eingeladen. So konnten wir ungestört wirbeln“*, lacht Möller.





Viele helfende Hände schrauben die neuen Möbel für das Mutter-Kind-Haus zusammen.

*Es grünt
so grün!*



Dank neuer Hochbeete können die Bewohner im Seniorenhaus Dornheim endlich wieder gärtnern.



Bunter Bewegungsraum für kleine Spatzen

Die Idee zum Projekt kam DEVK-Vertriebspartner Dirk Dommitzsch, als er seinen kleinen Sohn wie jeden Morgen in die Kita „Spatzennest“ im südbrandenburgischen Röderland-Prösen brachte. „Von den Erzieherinnen erfuhr ich, dass auf dem Dachboden ungenutzter Raum schlummerte. Es fehlten Ihnen aber einfach Zeit, Geld und Fördermittel, um diesen großen Raum für die Kinder neu auszustatten und zu renovieren“, erzählt Dommitzsch. „Dass wir das Spatzennest auf dem Weg zu einem zertifizierten Bewegungskindergarten unterstützen konnten, freut mich umso mehr“. Und so rückte er Ende November gemeinsam mit seinen Kollegen aus der Regionaldirektion Dresden, deren Familien und dem Tatkraft-Team an. Ausgerüstet mit Handwerkskoffer, Reinigungsutensilien und Malerausstattung drehten sie den staubigen Dachboden auf links. Dank frischer Farbe, einer neuen Spielpodestlandschaft und anderer kindgerechter Sportgeräte verwandelten sie den Raum innerhalb eines Tages in ein wahres Bewegungsparadies – hier können sich die kleinen Spatzen so richtig austoben.

Wir helfen,
wo wir können
–
und das
nicht nur
im
Schadenfall!

Von A wie Anstrich bis Z wie Zusammenarbeit: In der Kita „Spatzennest“ gibt es jetzt einen farbenfrohen Bewegungsraum.



Das hat das Tatkraft-Team bewegt:

- 65 tatkräftige Kollegen
- 1 Bürgermeister
- 2 Kameraleute
- 17 strahlende Senioren
- 98 fröhliche Kinder
- 12 junge Mamas
- 20 übergläckliche Erzieherinnen
- 15 Rollstühle
- 1 Lkw-Ladung Holz
- 26 Liter Holzschutzmittel
- 5 Kubikmeter Beton
- säckeweise Gartenerde
- mindestens 2.000 Schrauben und Nägel
- 4 Mal deftiges Frühstück für alle
- 200 Liter Putzwasser
- 8 Besen
- 1 Rampe für Sperrmüll
- 40 Kubikmeter Sand
- 6 Schubkarren
- 8 Baumstämme
- 1 Kettensäge
- 1 Tonne Bauschutt
- 12 Maleranzüge
- 30 Malerrollen und Pinsel
- 10 Liter Acrylfarbe
- 45 Leinwände
- 30 Pakete Wandpaneele
- 100 Meter Malervlies
- 1 gebrochene Achse
- 1 kaputte Tür
- 2 Verbandskästen
- 3 Feuerlöscher
- zentnerweise gute Laune und Spaß
- kleine Pannen, aber keine Verletzten

Filme, Bilder und Neuigkeiten zu allen Projekten können Sie in unserem DEVK-Blog nachlesen:

www.devk-tatkraft-tage.de



Schippe für Schippe: 20 Kubikmeter feinsten Sand auf ihrem Weg zum neuen Sandkasten im Kindergarten „Windvogel“.

Weniger Schäden, bessere Ergebnisse

Gegenüber 2013 war die Schadenentwicklung 2014 deutlich günstiger. Die DEVK hat davon profitiert: Die Aufwendungen der Schaden- und Unfallversicherung sind unterproportional zu den Erträgen gestiegen.

Die deutsche Schaden- und Unfallversicherungsbranche verzeichnete für 2014 nach vorläufigen Zahlen ein Beitragswachstum von 3,2 Prozent. Ein erneut hoher Zuwachs ist für die Kraftfahrtversicherung zu verzeichnen, bei der branchenweit weitere Prämienanpassungen vorgenommen wurden. Stark zugelegt hat auch die Wohngebäudeversicherung.

Die Aufwendungen für Geschäftsjahresschäden sind gegenüber dem Vorjahr um 7,6 Prozent gesunken. Die Combined Ratio, das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen, verbesserte sich nach vorläufigen Berechnungen des GDV auf rund 95 Prozent (Vorjahr 103,5 Prozent). Nach einem versicherungstechnischen Vorjahresverlust in Höhe von 2,0 Milliarden Euro erwarten die Schaden- und Unfallversicherer für 2014 einen Gewinn von rund 3,0 Milliarden Euro.

2014 waren die Möglichkeiten, Ertrag an den Kapitalmärkten zu erwirtschaften, sehr unterschiedlich verteilt. So haben etwa Investments in US-amerikanischen Aktien gute Kursgewinne von im Durchschnitt 7,5 Prozent sowie für Euroinvestoren zusätzliche Währungsgewinne bieten können. Die meisten europäischen Aktienindizes wiesen 2014 dagegen insgesamt nur eine niedrige einstellige Performance auf. Im letzten Quartal hat die Volatilität an den Aktienmärkten noch einmal zugenommen, insgesamt war die Performance des DAX – trotz des zeitweisen Anstiegs über 10.000 Punkte – mit 2,65 Prozent unterdurchschnittlich.

Neben einer deutlichen Abschwächung des Euro zum US-Dollar um 12 Prozent war das Jahr 2014 durch eine Halbierung des Ölpreises gekennzeichnet. Diese Entwicklungen haben die Unsicherheit über Branchen- und Länderrisiken weiter erhöht sowie Zweifel über die globale wirtschaftliche Entwicklung allgemein genährt.

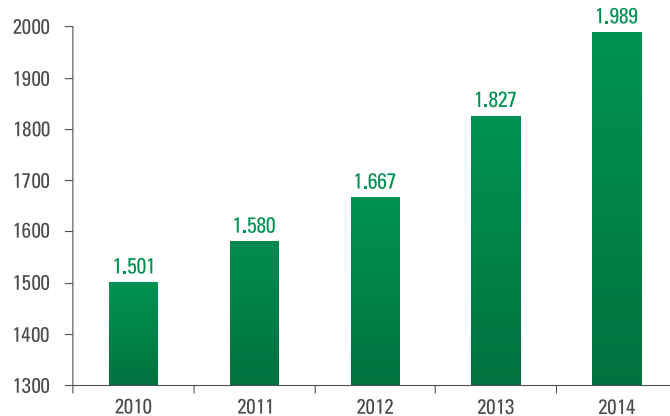
Die gesamtwirtschaftliche Entwicklung in Deutschland war 2014 vor allem durch eine sich positiv entwickelnde Binnenkonjunktur geprägt. Vom Nettoaußenbeitrag gingen insgesamt kaum Impulse aus. Insgesamt ist das Bruttoinlandsprodukt 2014 um 1,6 Prozent gewachsen. Die Arbeitslosenquote verharrte in Deutschland mit unter 7 Prozent auf einem niedrigen Niveau.

Diesen Marktbedingungen unterlagen im Wesentlichen auch die zur DEVK-Schadenversicherung gehörenden Unternehmen. Dies sind die in Deutschland tätigen Erstversicherer, der DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G., die DEVK Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft, die DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-Aktiengesellschaft und die German Assistance Versicherung Aktiengesellschaft. Hinzu kommen die in Nîmes, Frankreich, ansässige SADA Assurances S.A. sowie schließlich die DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-AG und die in der Schweiz ansässige Echo Rückversicherungs-AG.

Erneuter Gewinn von Marktanteilen

Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft legten die Beitragseinnahmen des DEVK-Schadenkonzerns um 8,8 Prozent zu. Hier haben sich Bestandszuwächse, Beitragsanpassungen sowie die Ausweitung des Rückversicherungsgeschäfts positiv niedergeschlagen. Damit konnte die DEVK ihre Marktposition in der Schaden-/Unfallversicherung weiter ausbauen.

Beitragsentwicklung
in der Schaden- und
Unfallversicherung
(in Mio. Euro)

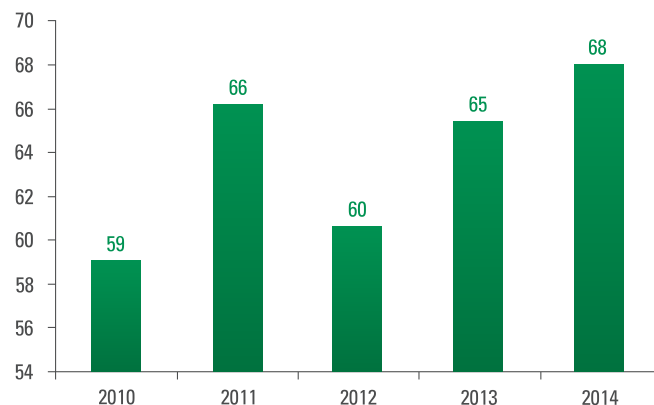


Wegen der günstigen Schadenabwicklung ist das versicherungstechnische Ergebnis vor Beitragsrückerstattung und Veränderung der Schwankungsrückstellung kräftig auf 66,2 Millionen Euro (Vorjahr 17,4 Millionen Euro) gestiegen. Nach einer höheren Zuführung zur Rückstellung für Beitragsrückerstattung (4,1 Millionen Euro, Vorjahr 1,5 Millionen Euro) und einer sehr hohen Zuführung zur Schwankungsrückstellung in Höhe von 70,4 Millionen Euro (Vorjahr 11,5 Millionen Euro) verringerte sich das versicherungstechnische Ergebnis der Schaden- und Unfallversicherung auf -8,4 Millionen Euro (Vorjahr 4,4 Millionen Euro). Das Kapitalanlageergebnis der nichtversicherungstechnischen Rechnung lag mit 180,5 Millionen Euro auf Vorjahresniveau (182,8 Millionen Euro).

Jahresüberschuss gestiegen

Nach versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis wurde im DEVK-Schadenkonzern ein Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit in Höhe von 126,0 Millionen Euro (Vorjahr 140,7 Millionen Euro) erzielt. Nach einem vergleichsweise niedrigen Steueraufwand stieg der Jahresüberschuss auf 67,9 Millionen Euro (Vorjahr 65,3 Millionen Euro). Angesichts der sehr hohen Zuführung zur Schwankungsrückstellung erreicht der Jahresüberschuss damit ein sehr zufriedenstellendes Niveau.

Jahresüberschuss
Konzern (in Mio. Euro)





GASTBEITRAG VON PROF. DR. MATTHIAS BEENKEN

Was das Lebensversicherungsreformgesetz für Kunden und Versicherer bedeutet

Seit 1. Januar 2015 gilt das „Gesetz zur Absicherung stabiler und fairer Leistungen für Lebensversicherte“, kurz LVRG. Ziel ist es, für einen Ausgleich der Interessen der verschiedenen Versichertengruppen zu sorgen, aber auch Vorsorge zu treffen für die durch die Niedrigzinsen schwieriger werdende Lage der Versicherer. Auslöser der Reform war allerdings zunächst **nicht** die Zinspolitik vor allem der

Europäischen Zentralbank als Reaktion auf die Finanzkrise. Sicher: Die mittlerweile teilweise negativen Leitzinsen erschweren es, attraktive und zugleich sichere Geldanlagen zu finden. Des einen Leid ist allerdings des anderen Freud. Denn Kreditnehmer – allen voran die Staaten – können derzeit wesentlich günstiger Schulden aufnehmen und sich mehr Zeit lassen, ihre Haushalte zu sanieren.

Über 80 Milliarden Euro-Schein-Reserven

Nötig wurde das LVRG in erster Linie durch die Reform des Versicherungsvertragsrechts (VVG) 2008 und die vorausgegangene höchst-richterliche Rechtsprechung. Denn seit der VVG-Reform werden Kunden hälftig an den sogenannten Bewertungsreserven beteiligt. Diese entstehen, wenn Kapitalanlagen zum Bilanzstichtag einen höheren Wert haben, als der, zu dem sie eingekauft wurden. Diese Wertsteigerungen sind allerdings so lange nur auf dem Papier vorhanden, wie die Anlage nicht verkauft wird. Der Gesetzgeber hat damit die Rechte ausscheidender Kunden gegenüber den verbleibenden Kunden gestärkt.

Aber die Folgen der Finanzkrise hatte niemand vorausgesehen. Kuriose Nebenwirkung: Die Lebensversicherer sind gehalten, ihre Kapitalanlagen sicher anzulegen. Die sichersten Anlageformen sind festverzinsliche Papiere wie Staatsanleihen. Neu ausgegebene Anleihen bieten durch die Senkung der Leitzinsen nahezu keine Zinserträge mehr. Das aber steigert den Kaufpreis und damit den Wert älterer Anleihen mit höheren Zinsen, die die Versicherer noch in ihren Beständen haben. Damit entstehen Bewertungsreserven, die anders als solche aus Aktien, Immobilien und anderen Kapitalanlagen nicht von Dauer sind. Denn Anleihen werden zum Ausgabekurs wieder zurückgenommen, das heißt: Die Bewertungsreserve verschwindet gegen Ende der Laufzeit. Zeitweise stieg jedoch die Summe dieser flüchtigen Bewertungsreserven in der Versicherungsbranche auf über 80 Milliarden Euro an.

Paket zugunsten aller Versicherten

Hieran aber wurden die ausscheidenden Kunden beteiligt. Das wiederum schadet denen, die erst in Zukunft Leistungen erhalten. Schon die vorherige Bundesregierung ließ sich davon überzeugen, dass Handlungsbedarf im Interesse einer Fairness zwischen älteren und jüngeren Lebensversicherten besteht. Ein Gesetz kam allerdings nicht mehr zustande. Die aktuelle Bundesregierung hat 2014 ein Paket geschnürt, in dem es die Problematik der Bewertungsreserven löst, gleichzeitig aber auch weitere Maßnahmen ergreift – vor allem zugunsten der Kunden. Es sollte nicht der Eindruck entstehen, dass die Gesetzesänderung die Lebensversicherer versichern sollte, wie es Branchenkritiker und Medien vermuteten.

Kunden profitieren stärker von Überschüssen

Neben der fairen Verteilung der Bewertungsreserven erhalten die Kunden gesetzlich einen höheren Mindestanteil an den Risikoüberschüssen, die dann entstehen, wenn weniger Versicherte sterben, als es der Versicherer vorsichtigerweise kalkuliert hat. Bisher mussten mindestens 75 Prozent an die Kunden über die Überschussbeteiligung weitergegeben werden, jetzt sind es 90 Prozent. Die praktische Auswirkung ist aber begrenzt, da auch bisher schon die meisten Lebensversicherer mehr als die Mindestbeteiligung an die Versicherten weitergegeben haben. So auch die DEVK.

Kostentransparenz wird wichtiger

Neu abgeschlossene Versicherungen dürfen seit Jahresanfang 2015 nur noch mit höchstens 1,25 statt bisher 1,75 Prozent garantiertem Zins berechnet werden. Das hat keine unmittelbare Auswirkung für die Kunden, weil sie die in der Regel höhere, Jahr für Jahr festgesetzte Überschussbeteiligung erhalten. Allerdings führt die Absenkung dazu, dass es länger als bisher dauert, bis der Kunde zumindest garantiert seine eingezahlten Beiträge zurückerhält. Dem sollen auch eine Begrenzung der Abschlusskosten und eine größere Kostentransparenz entgegenwirken.

Kunden erfahren im Produktinformationsblatt noch detaillierter, welche Kosten in die Lebensversicherung einkalkuliert wurden, und wie diese die Rendite mindern. Zu den einmaligen Abschlusskosten, die bei Vertragsbeginn entstehen, gehören die Provisionen für Vertreter und Makler, aber auch die Antrags- und Gesundheitsprüfung beim Versicherer. Diese Kosten dürfen nur noch bis zu 25 Promille der Beitragssumme, also aller über die Laufzeit einzuzahlenden Beiträge, sofort angesetzt werden. Das sind 15 Promille weniger als bis 2014. Der Kunde hat davon vor allem den Nutzen, dass der Rückkaufswert im Fall einer vorzeitigen Vertragsbeendigung schneller ansteigt – damit kann die negative Wirkung des gesenkten Höchstrechnungszinses teilweise ausgeglichen werden. Ob das aber auch für alle Kunden Vorteile bietet, hängt davon ab, ob der Lebensversicherer insgesamt sparsam wirtschaftet.

Wann sich eine Lebensversicherung „lohnt“

Trotz all dieser Maßnahmen gibt es weiter Kritik an der Lebensversicherung. Insbesondere wird in Frage gestellt, ob sich diese immer noch „lohnt“. Dabei wird übersehen, dass der Nutzen einer Lebensversicherung nicht so sehr in der Höhe ihrer Verzinsung, sondern in der Absicherung von Lebensrisiken besteht, die für den Einzelnen nicht tragbar wären. Es wäre makaber, eine Lebensversicherung allein unter Renditegesichtspunkten zu beurteilen, denn dann würde sich beispielsweise eine Risiko- oder Kapitallebensversicherung besonders gut rentieren, wenn man kurz nach Abschluss verstirbt.

Am Beispiel der Rentenversicherung kann man besonders gut zeigen, warum sich kollektive Vorsorge lohnt. Wer fürs Alter vorsorgen will, verfügt grundsätzlich über zwei Optionen. Eine Möglichkeit ist, individuell ein Vermögen anzusparen, aus dem eine Wunschrente so lange entnommen werden kann, wie man lebt. Da jetzt schon zahlreiche Menschen die Altersschwelle 100 Jahre und einige sogar 110 Jahre überschreiten, muss das Kapital sehr lange reichen. Wer beispielsweise mit 67 Jahren in den Ruhestand eintreten will und mindestens bis zum Alter 120 nicht in Altersarmut und unter die gesetzliche Grundsicherung fallen möchte, braucht ein über 53 Jahre ausreichendes Vermögen.

Kollektives Sparen ist günstig

Die andere Möglichkeit ist, gemeinschaftlich mit anderen zu sparen, wie es ausschließlich mit der Rentenversicherung möglich ist. Dann reicht ein statistisch durchschnittliches Alter, bis zu dem das gemeinsam angesparte Vermögen jeweils reichen muss. Auch dieses Durchschnittsalter steigt ständig an: Heute Berufstätige werden wohl zwischen 90 und 100 Jahren im Mittel erreichen. Aber das bedeutet immer noch, dass das Kapital 20 bis 30 Jahre weniger reichen muss als beim individuellen Vorsorgesparen. Selbst wenn man keine Zinsen berücksichtigt, liegt es auf der Hand, dass kollektives Sparen die günstigste Form der Vorsorge darstellt, jedenfalls wenn man während seines Berufslebens erst ein Vermögen aufbauen muss.

Individuelles Sparen birgt Risiken

Ein Gegenargument ist, dass risikoreichere Anlageformen höhere Erträge versprechen als Rentenversicherungen. Der langfristig höhere Zinsertrag könnte danach den Vorteil des kollektiven Sparens ausgleichen. Nicht beachtet wird dabei, dass sich der Vorsorgesparer selbst und ein Leben lang um die „richtige“ Anlage kümmern und immer wieder an die aktuelle Marktlage anpassen muss. Er muss bereit und in der Lage sein, Risiken wie Wertverluste oder sogar Ausfälle hinzunehmen. Das Kapital darf bis zur Rentenzeit nicht für andere, noch so verlockende Zwecke angetastet werden. Schließlich muss der Vorsorgesparer viel Glück haben, dass die Kurse genau dann günstig stehen, wenn er seine Kapitalanlagen für die Rente verkaufen muss. Der Mehr-Zins, der zudem gegenüber dem kollektiven Sparen notwendig wäre, ist für Privatanleger nur schwer realisierbar.

Zusammenfassend gibt es trotz und gerade wegen der Niedrigzinssituation wichtige Gründe, weiterhin für das Alter vorzusorgen. Die Rentenversicherung ist für die meisten Kunden die richtige Wahl, um Altersarmut auszuschließen.

STECKBRIEF

Prof. Dr. Matthias Beenken (47) lehrt seit 2010 Betriebswirtschaftslehre (BWL) an der Fachhochschule Dortmund. Nach dem Abitur und einer Ausbildung zum Versicherungskaufmann in Köln studierte Beenken berufsbegleitend in Rendsburg und Lahr BWL. Anschließend promovierte er am Institut für Versicherungswissenschaft in Köln. Er betreibt ein eigenes Redaktionsbüro und schreibt u. a. regelmäßig für das Versicherungsmagazin, die Versicherungswirtschaft und die Zeitschrift für Versicherungswesen. Außerdem ist er Autor einiger Handbücher und Ratgeber für Brancheninsider. Beenken ist verheiratet und hat zwei Kinder.



Kollektives Sparen lohnt sich doch: Ein Beispiel

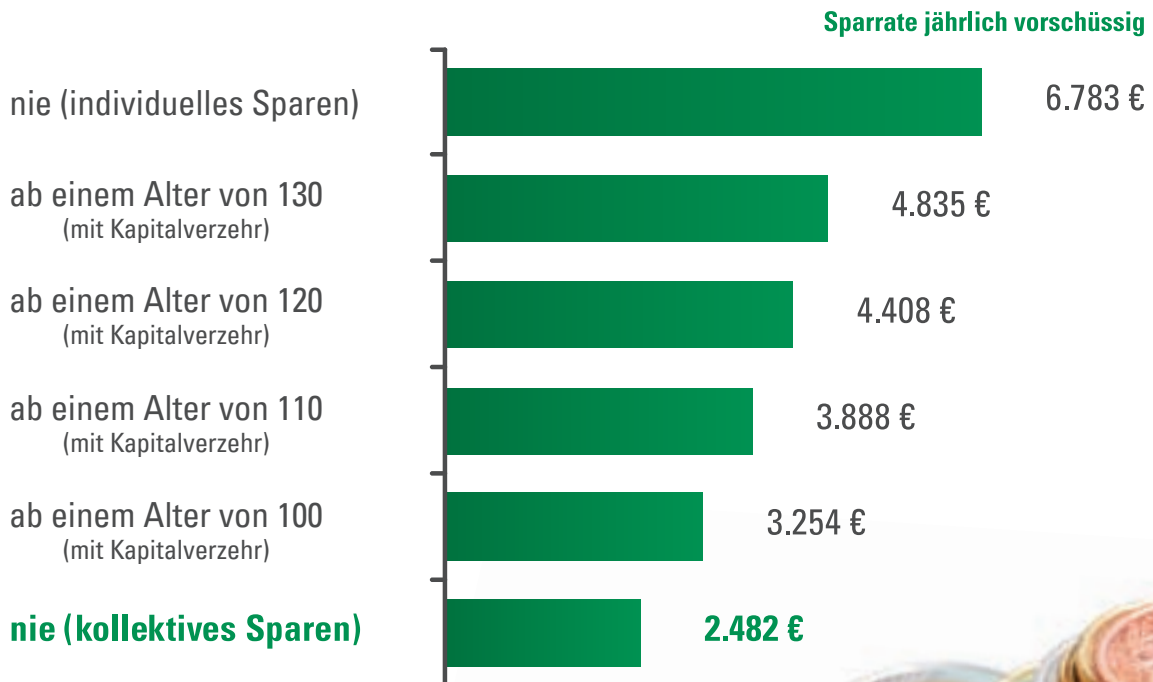
Ein 35-Jähriger will mit 67 Jahren in den Ruhestand eintreten. Das Ziel ist, 6.000 Euro jährlich für die Rente zur Verfügung zu haben. Es wird ein Zinssatz von 2,0 Prozent pro Jahr angenommen.

Individuelles Sparen: Wenn das Geld unabhängig vom Lebensalter dauerhaft reichen soll, werden zum Renteneintritt 306.000 Euro Kapital benötigt, wofür eine Ansparrate von 6.783 Euro im Jahr notwendig ist. Akzeptiert der Kunde Altersarmut durch Verzehr des Vermögens zum Beispiel ab Alter 120, dann reichen 198.870 Euro Kapital bzw. eine Sparrate von 4.408 Euro.

Kollektives Sparen: Wenn die Mitglieder des Kollektivs (Rentenversicherung) von einem durchschnittlichen Alter von 90 Jahren ausgehen, reichen pro Person 111.948 Euro Kapital oder 2.482 Euro Sparrate.

Höherer Zins bei individuellem Sparen: Wer für sich selbst risikoreicher anstatt gemeinsam mit anderen spart, müsste in diesem Beispiel dauerhaft 1,9 Prozentpunkte Zins mehr erzielen, um mit der Sparrate des kollektiven Sparerers lebenslanglich versorgt zu sein.

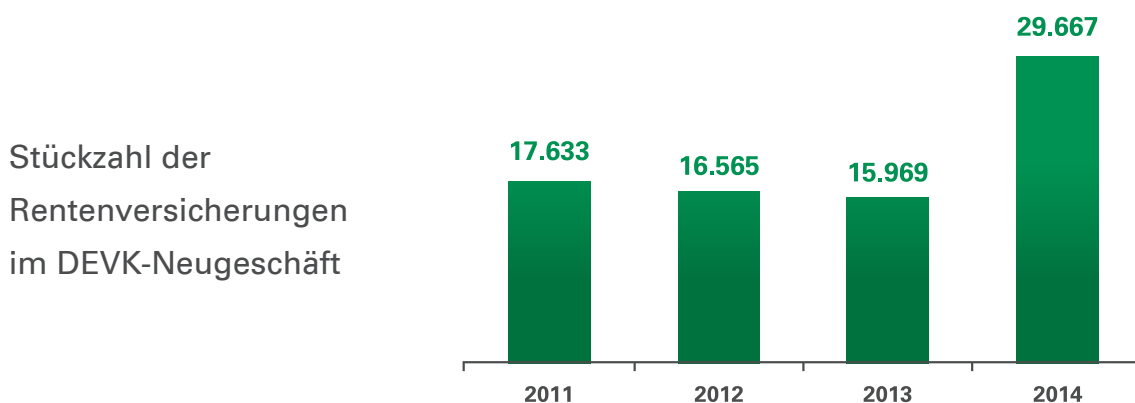
Wann darf Altersarmut eintreten?



Neue Privatrente *vario* stark nachgefragt

Die Lebensversicherungsunternehmen der DEVK steigerten 2014 erneut ihre Beitragseinnahmen – weit über das Branchenniveau. Ebenso erzielte die DEVK-Pensionsfonds AG überdurchschnittlich hohe Beitragseinnahmen.

Die Beitragseinnahmen in der deutschen Lebensversicherungsbranche stiegen 2014 um 3,3 Prozent. Dabei legten Einmalbeiträge weiter stark zu (+13 Prozent), während die laufenden Beiträge leicht unter Vorjahresniveau sanken. Unter Berücksichtigung der Pensionsfonds und -kassen stabilisierte sich die Veränderung der Beitragseinnahmen bei +3,1 Prozent.



Die DEVK konnte die Anzahl ihrer Rentenversicherungsverträge gegenüber dem Vorjahr um 85,8 Prozent erhöhen. Das lag vor allem an der neuen DEVK-Privatrente vario.

Schlusspurt durch Garantiezinssenkung zum Jahreswechsel

Da der Garantiezins zum 1. Januar 2015 abgesenkt wurde, entschlossen sich viele Bürger Ende des Jahres zum Abschluss. Das Neugeschäft lag deutlich über dem Vorjahreswert. Abgeschlossen wurden vor allem Versicherungen gegen laufenden Beitrag.

Erfolgreiche Einführung der DEVK-Privatrente vario

Die positive Entwicklung im Neugeschäft der DEVK ist hauptsächlich auf die neu eingeführte DEVK-Privatrente vario zurückzuführen. Die Anzahl der Verträge erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 85,8 Prozent, was dafür spricht, dass der Bedarf an privater Altersvorsorge ungebrochen ist.



Ein Leben lang flexibel: Informationen zu unserer DEVK-Privatrente vario finden Sie in unserem Video unter: video.devk-vario.de



Neugeschäftsbeiträge wachsen weit besser als im Branchenschnitt

Die Neugeschäftsbeiträge sind Messgrößen für die international gebräuchliche Kennzahl des Annual Premium Equivalent (APE), das sich aus den laufenden Beiträgen zuzüglich einem Zehntel der Einmalbeiträge berechnet. Das APE stieg 2014 bei beiden Lebensversicherern der DEVK: dem DEVK Lebensversicherungsverein a.G. und der DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG. Beide Gesellschaften zusammen erhöhten das APE um 23,2 Prozent auf 101,6 Millionen Euro, während die Branche lediglich ein Wachstum von 6,2 Prozent erreichte.

Steigende Beiträge, niedrige Stornoquote

Bei den gebuchten Beiträgen wuchsen die Einmalbeiträge überdurchschnittlich um 25,2 Prozent (Branche: +13 Prozent). Die laufenden Beiträge entwickelten sich mit einem Plus von 2,2 Prozent ebenfalls deutlich besser als das Verbandsniveau (Branche: -0,7 Prozent). Die Beitragseinnahmen der DEVK Lebensversicherung im engeren Sinne stiegen um 8,4 Prozent (Branche: +3,3 Prozent).

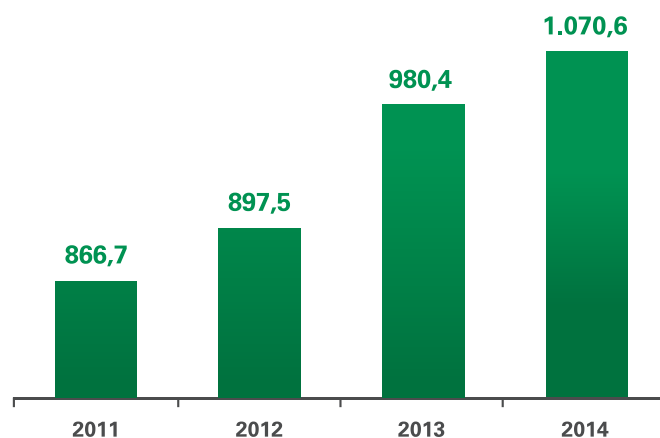
Als Indiz für die Zufriedenheit der DEVK-Kunden kann die Stornoquote gewertet werden. 2014 lag sie mit 4,18 Prozent erneut unter dem Verbandsdurchschnitt von 4,77 Prozent und dem Vorjahreswert von 4,45 Prozent. Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen stiegen im Berichtsjahr auf 875 Millionen Euro an (Vorjahr 789 Millionen Euro). Bei den ausgezahlten Leistungen handelt es sich um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

DEVK-Pensionsfonds mit wachsenden Beitragseinnahmen

Bei Betrachtung der Lebensversicherung im weiteren Sinne ist zusätzlich die DEVK Pensionsfonds-AG mit einzubeziehen. Diese bietet beitragsbezogene Pensionspläne an, bei denen mindestens die eingezahlten Beiträge sicher sind. Die DEVK Pensionsfonds-AG umfasst besonders den betrieblichen Pensionsfonds der Deutschen Bahn AG. In ihrem zwölften vollen Geschäftsjahr lag das Ergebnis weit über dem des Vorjahres. Die Beitragseinnahmen betragen 85,4 Millionen Euro. Der Bestand erhöhte sich von knapp 230.000 auf fast 238.000 Anwärter.

Trotz schwieriger Zinslage am Kapitalmarkt erzielte die DEVK eine Nettoverzinsung ihrer Kapitalanlagen in Höhe von 4,23 Prozent (Vorjahr 5,04 Prozent).

Beitragsentwicklung in der
DEVK-Lebensversicherung
i. w. S. (in Mio. Euro)



Ein Arbeitgeber für alle Lebenslagen!

INTERVIEW MIT SIGRID HEUDORF

Sigrid Heudorf leitet den Bereich Beschäftigungsbedingungen und Sozialpolitik bei der Deutschen Bahn. Im Interview spricht sie über demografische Herausforderungen, Projekte zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie über die Bahn als Arbeitgeber.

Frau Heudorf, sind Sie altersmäßig ein typischer Mitarbeiter der Deutschen Bahn?

Wie war das doch gleich mit den Frauen und der Frage nach dem Alter? Spaß beiseite. Ja, ich passe gut ins Durchschnittsalter der DB, das übrigens bei 45,6 Jahren liegt.

Die DB hat Ende 2012 zum ersten Mal einen Demografietarifvertrag ausgehandelt. Worum geht es dabei?

Der Demografietarifvertrag beschreibt den gesamten Weg von der Ausbildung über die Phasen mitten im Berufsleben bis zum gleitenden Übergang in die Rente. Im Mittelpunkt steht eine nachhaltige Personalpolitik, die sich unter anderem bei der Gestaltung der Arbeitszeit, des Gesundheitsmanagements oder bei der Qualifizierung stärker an den Berufs- und Lebenszyklen des Einzelnen orientiert.

Was tun Sie, damit ältere Mitarbeiter lange gesund bleiben?

Dafür haben wir ein umfassendes Gesundheitsmanagement im Konzern, das wir stetig ausbauen. So haben wir in Kooperation mit dem Altersforscher Prof. Andreas Kruse von der Universität Heidelberg das Programm entwickelt: CLARA – kurz für „Clever und Aktiv in Richtung Alter“. Gesundheitswissen sowie geistige und körperliche Fitness werden dabei trainiert. Menschen können bis ins höchste Lebensalter eindrucksvolle Lernkurven erzielen. Sie müssen aber spüren, wie sie ihre geistige und körperliche Fitness selbst positiv beeinflussen können. Hierbei unterstützt CLARA. Ein zweiter Schwerpunkt in unserer Arbeit ist die psychische Gesundheit. Wir haben ein unternehmensweit eingeführtes Verfahren zur Bewertung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Zudem haben wir mit unserem Mitarbeiterunterstützungsteam (MUT) für alle Mitarbeiter und deren Angehörigen ein kostenfreies Beratungsangebot für alle Lebenslagen eingeführt.

STECKBRIEF

Sigrid Heudorf (46) ist Leiterin Beschäftigungsbedingungen und Sozialpolitik bei der Deutschen Bahn AG. Sie führt diesen Bereich seit Mai 2012 und ist damit verantwortlich für die Mitbestimmung und das Arbeitsrecht sowie für die Vergütungs- und Sozialpolitik der Deutschen Bahn. Zuvor leitete Sigrid Heudorf das Operative Personalmanagement der DB Fernverkehr AG und von 2006 bis 2011 den Bereich Personalkonzepte, Beschäftigungsbedingungen der DB Netz AG. Von 2009 bis 2010 war sie zusätzlich Geschäftsführerin Personal der DB Bahnbau Gruppe.



Was umfasst das Angebot der „Besonderen Teilzeit“ im Alter?

Bei diesem Modell können Arbeitnehmer über 60 Jahre, die durch jahrelangen Nachtdienst oder Wechselschicht bzw. Rufbereitschaften besonders belastet sind, ihre Arbeitszeit um rund 20 Prozent reduzieren. Das entspricht 45 zusätzlichen freien Schichten im Jahr. Damit wird faktisch eine 4-Tage-Woche zur Entlastung in der späten Berufsphase ermöglicht – freiwillig und bei einem teilweisen Entgeltausgleich. Denn wir stocken das Entgelt auf 88,5 Prozent auf. Mehrere hundert nutzen das Angebot bereits.

Sie haben auch Langzeitkonten eingeführt. Wofür nehmen die Mitarbeiter angesparte Zeit am meisten in Anspruch?

Mit dem Demografietarifvertrag ist nun auch eine befristete Auszeit ohne Angabe von Gründen möglich, also ein Sabbatical. Seit Inkrafttreten wurden ca. 4.000 Langzeitkonten neu eröffnet. Im vergangenen Jahr entfiel bereits fast ein Drittel auf diese Form der Freistellung. Fast die Hälfte nutzte die angesparte Zeit direkt vor der Altersrente.

Sie machen regelmäßig Mitarbeiterbefragungen. Was wünschen sich die Beschäftigten?

Bei der Runde im Oktober 2014 haben sich rund 190.000 Mitarbeiter weltweit beteiligt. Das Gesamtergebnis zeigt eine positive Tendenz, denn die Mitarbeiterzufriedenheit hat sich weiter verbessert. Während die Mitarbeiter vor allem mit ihren Aufgaben und Arbeitsinhalten weiter sehr zufrieden sind, gibt es Verbesserungsbedarf in der Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sowie bei den Themen Führung, Zusammenarbeit und Weiterentwicklung. Daneben wünschen sich unsere Mitarbeiter ein noch stärkeres Miteinander der verschiedenen Geschäftsfelder und Gesellschaften.

Und wie reagieren Sie darauf?

Mit moderierten Folgeworkshops, in denen Führungskräfte und Mitarbeiter gemeinsam die Befragungsergebnisse analysieren und Verbesserungen anstoßen. Bereits nach der Befragung 2012 haben wir konzernweit über 11.500 Folgeworkshops durchgeführt – mit mehr als 127.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Diesmal sind weltweit rund 13.000 Workshops geplant. Nun sehen wir: Überall dort, wo konkrete Verbesserungen angestoßen werden, erhöht sich die Zufriedenheit.

Wie unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter dabei, Familie und Beruf zu vereinbaren?

Wir haben mit unserer Rahmenkonzernbetriebsvereinbarung „Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Biografie“ eine gute Grundlage geschaffen. Nehmen wir die Kinderbetreuung: Die DB betreibt gemeinsam mit der Stiftung Bahn-Sozialwerk (BSW) eine Kinderbetreuungseinrichtung, die Kita Bahnbini in Frankfurt am Main. Hier stellen wir unseren Mitarbeitern 90 Plätze zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es bundesweit über 200 Belegplätze in Kindertagesstätten. Daneben unterstützen wir bei der Vermittlung von Kinderbetreuung, etwa durch Tagesmütter oder Au-pairs. Dafür arbeiten wir mit dem ElternService der AWO zusammen, der auch Kinderferienreisen

anbietet. In den Sommerferien organisieren wir ein DB-eigenes Kinderferienprogramm: DB RasselBAHNde, ein bahnspezifisches Betreuungsprogramm in Berlin, Frankfurt Main und München. Aufgrund der großen Nachfrage planen wir eine Ausweitung. Neben dem Thema Kinderbetreuung gewinnt das Thema Pflege von Angehörigen immer mehr an Bedeutung. Zum einen unterstützt unser Kooperationspartner, der ElternService AWO, unsere Mitarbeiter bei der Vermittlung von Pflegeleistungen. Zum anderen hilft die Stiftung BSW pflegenden Angehörigen mit Sozialberatern in besonders kritischen Situationen. Auch die BAHN-BKK leistet als Pflegekasse Unterstützung.



Mit der Betriebskita Bahnbini in Frankfurt am Main hilft die Deutsche Bahn ihren Mitarbeitern, Beruf- und Privatleben zu vereinbaren.

Warum ist es so wichtig für die Deutsche Bahn, als Arbeitgeber attraktiv zu sein?

Die deutsche Gesellschaft wird immer älter, der Nachwuchs knapper. Der Wettbewerb um junge Talente oder gut ausgebildete Fachkräfte wird immer schärfer. Wer in der Bewerbergunst punkten will, muss gute Argumente haben. Allein aufgrund der demografischen Entwicklung stellen wir die nächsten zehn Jahre jährlich 7.000 bis 8.000 neue Mitarbeiter ein. 2020 wollen wir zu den zehn Top-Arbeitgebern in Deutschland zählen.

Was tun Sie, um die sog. „Generation Y“ als Mitarbeiter zu gewinnen?

Gerade die junge Generation sucht faszinierende Aufgaben und sinnhafte Aufgaben. Das können wir aufgrund unseres Geschäfts bieten: nachhaltige Verkehre, Elektromobilität, Digitalisierung – daran können sie bei der DB arbeiten. Zudem machen wir deutschlandweit Jobangebote. Studien zeigen, dass gerade Schüler gern in ihrer Heimatregion bleiben möchten. Daneben setzen wir weiter auf die Flexibilisierung der Arbeitszeiten. Denn das Streben nach der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben treibt die Bewerber stark um.

Inwieweit spielen dabei Versicherungen wie die DEVK eine Rolle?

Starke Sozialpartner an der Seite zu haben, ist auch ein gutes Argument im Bewerbungsprozess. Denn über attraktive Angebote und Vergünstigungen wie beispielsweise Sonderkonditionen bei der DEVK freut sich jeder.

Was ist Ihr nächstes Ziel?

Ruhe in die laufende Tarifrunde zu bringen und einen Abschluss zu verhandeln, der die guten Beschäftigungsbedingungen bei der DB weiterentwickelt.



Lebendige Tradition

Vor 130 Jahren bedeutete Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die Angehörigen abzusichern für den Fall, dass der Eisenbahner bei der Arbeit zu Tode kam oder schwer verletzt wurde. So entstand die DEVK als Selbsthilfeeinrichtung von Eisenbahnern. Bis heute ist sie ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn anerkannt. Am 1. April 1886 gründeten schlesische Eisenbahner die „Sterbekasse der Beamten und Arbeiter im Bezirke der Königlichen Eisenbahndirektion zu Breslau“. Sie gilt als direkter Vorläufer des DEVK Lebensversicherungsvereins.

Heute unterstützt die DEVK Eisenbahner bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, indem sie z. B. das Geld anlegt und verzinst, das die DB-Mitarbeiter auf ihre Langzeitkonten einzahlen. Bei Bedarf können sie sich dann bezahlt frei nehmen, um sich um ihre kleinen Kinder oder pflegebedürftige Eltern zu kümmern, um früher in Rente zu gehen – oder, um sich einfach mal eine Auszeit zu gönnen.



**Mobility
Networks
Logistics**

Weitere Informationen zur Karriere bei der Deutschen Bahn finden Sie unter:
karriere.deutschebahn.com/de/de/jobs



Gemeinschaft steckt in unsere neuen

Prof. Dr. Joachim Wuermeling (links)
im Gespräch mit Agenturchef Heinz
Huth (rechts).

2014 haben die Sparda-Banken eine neue Markenkampagne gestartet: „Gemeinsam sind wir mehr als eine Bank“. Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Sparda-Banken, erklärt im Interview, wie sie die Werte der zwölf Genossenschaftsbanken miteinander vereint.

INTERVIEW MIT PROF. DR. JOACHIM WUERMELING

Laut Umfragen sind die Sparda-Banken seit 22 Jahren die Bankengruppe mit den zufriedensten Kunden. Warum wollten Sie sich neu positionieren?

Menschen stehen immer wieder vor der Frage: Wem vertraue ich mein Geld an? Vor allem Banken bieten sehr ähnliche Leistungen an, etwa das kostenlose Girokonto. Also gewinnt die Strahlkraft der Marke an Bedeutung. Hinzu kommt, dass wir Sparda-Banken uns erst seit wenigen Jahren überregional als Gemeinschaft zeigen. Das wollten wir weiter vortreiben und unseren Regionen noch mehr Rückenwind geben.

Die Interessen von zwölf Partnern unter einem Dach zusammenzuführen, klingt nach einer Herausforderung ...

Es war ein lebendiger Prozess. 2005 sind wir mit einer Kundenbefragung gestartet, haben den Markenkern nach und nach herausgeschält. Uns wurden Attribute wie familiär, pragmatisch, bodenständig und freundlich nachgesagt. Darauf haben wir 2006 nationale Gehversuche aufgesattelt. Vielleicht erinnern Sie sich an den TV-Spot: Ein Mann öffnet seine Haustür und wird gefragt: „Und was zahlen Sie für Ihr Girokonto?“ Er antwortet: „Zahlen? Tu' ich nicht. Und Sie?“. Wir haben auf Empfehlungsmarketing von Haustür zu Haustür gesetzt.

Wie ging es damit weiter?

Die Innensicht kam noch zu kurz. Also haben wir 2012 unsere Mitarbeiter gefragt: Wie sehen wir uns? Wo liegen unsere Stärken? Am Ende hatten wir den gemeinsamen Nenner: Die genossenschaftliche Gemeinschaft. Sie ist sozusagen unser genetischer Code, der uns seit unseren Anfängen prägt und vom Wettbewerb abhebt. Gleichzeitig vereint der familiäre Gedanke unsere zwölf Banken, 6.500 Mitarbeiter und 3,5 Millionen Mitglieder. Nach Finanzmarktkrise und Zeiten von „Geiz ist geil“ war das eine starke Idee, die weit mehr ist als eine Kampagne.

Wie haben Sie den Gemeinschafts-Gedanken dann auf den Weg gebracht?

Mit Unterstützung der Frankfurter Kommunikationsagentur Huth + Wenzel haben wir ihn in einer einfachen Botschaft verpackt: „Gemeinsam sind wir mehr als eine Bank“. Wiedererkennungselement in TV-Spots, Print und im Netz ist die Fokus-Klammer, in der immer eine Gruppe von Menschen zu sehen ist. Alle Kampagneninhalte stellen wir auf einer Markenplattform bereit, dort können sich die Banken bedienen, was ihnen enorme Kosten einspart. Gleichzeitig erscheint die Gruppe sehr konsistent und klar. Seitdem haben unsere Markenwerte einen regelrechten Sprung gemacht – intern wie extern.

Die Kampagne wird von gemeinnützigen Projekten begleitet. Welchen zum Beispiel?

Vor wenigen Monaten haben wir die Webseite www.gemeinsam-mehr-als-eine-bank.de ins Leben gerufen. Erstmals in der Geschichte der Sparda-Gruppe bündelt sie das, was alle Sparda-Banken für die Menschen ohnehin schon auf die Beine stellen. Parallel ist eine Kooperation mit „Stern“ angelaufen. Das Projekt nennt sich „Deutschlands Herzschlag“. Wir fördern darin bundesweit Kleinstprojekte mit je 10.000 Euro – aber nicht per Scheck, sondern in Form von Sachspenden für konkrete Bedarfe. Die Gesamtsumme der Spenden beläuft sich auf 170.000 Euro. Die Medienkraft des „Stern“ kommt uns dabei enorm zugute, das Ganze entwickelt sich sehr positiv. Der Erfolg hat uns selbst überrascht.

Was schätzen Sie persönlich an der Gemeinschaft der Sparda-Banken am meisten?

Den urgenossenschaftlichen Gedanken: Was einer allein nicht schaffen kann, das macht die Gemeinschaft möglich. Zusammen geht eben vieles besser. Wir Sparda-Banken sind der lebendige Beweis dafür, dass dieser alte Genossenschaftsgedanke im 21. Jahrhundert kein bisschen von seiner Aktualität verloren hat. Was im Crowdfunding, in regionalen Tauschbörsen oder teilweise in sozialen Netzwerken passiert, machen Genossenschaften schon von Beginn an.

STECKBRIEF

Prof. Dr. Joachim Wuermeling (54) ist Vorsitzender des Vorstands des Verbandes der Sparda-Banken e.V., Staatssekretär a. D. und ehemaliger Europapolitiker der CSU. 1987 promovierte der Rechtswissenschaftler in Bayreuth und schloss 1990 den Master of Comparative, European and International Law in Florenz ab. Wuermeling ist verheiratet und hat fünf Töchter.





Sparda-Banken – gemeinsam mehr als eine Bank

Wie die DEVK wurden die Sparda-Banken vor über 100 Jahren von und für Eisenbahner gegründet. Auch heute noch leben die zwölf Sparda-Banken die Werte der genossenschaftlichen Gemeinschaft. Sie beschäftigen rund 6.500 Mitarbeiter und zählen mehr als vier Millionen Kunden. Fast jedes fünfte Mitglied einer genossenschaftlichen Bank in Deutschland ist Mitglied bei einer der Sparda-Banken. Sie unterhalten 433 Geschäftsstellen und Filialen – in fast jeder zweiten gibt es einen Bankbetreuer der DEVK, insgesamt sind es rund 200. Die größten Beitragseinnahmen erzielt die Lebensversicherungssparte. So führten die Sparda-Banken der DEVK im Neugeschäft 2014 ein Lebensversicherungsvolumen von über 920 Millionen Euro zu.

Sparda-Bank

Weitere Informationen zur neuen
Markenkampagne der Sparda-Banken unter:
www.gemeinsam-mehr-als-eine-bank.de



Das DEVK-ServiceNetz

Unsere Servicenummern (gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Service	0800 4 - 757 - 757	Rechtsschutz/-beratung	0800 4 - 959 - 959
Schadenmeldung	0800 4 - 858 - 858	Schadensteuerung	0800 4 - 959 - 969
Leben	0800 4 - 656 - 656	Autoschutzbrief/Panne	0800 4 - 181 - 818

Fax 0221 757-2200 **E-Mail** info@devk.de **Internet** www.devk.de • www.facebook.com/devk

DEVK-REGIONALDIREKTIONEN

10785 Berlin, Schönenberger Ufer 89
Tel.: 030 25487-0, Fax: 030 25487-200

01069 Dresden, Budapester Straße 31
Tel.: 0351 4699-0, Fax: 0351 4699-130

99084 Erfurt, Juri-Gargarin-Ring 149
Tel.: 0361 6761-0, Fax: 0361 6761-400

45128 Essen, Rüttenscheider Straße
Tel.: 0201 7243-0, Fax: 0201 7243-200

60327 Frankfurt am Main, Güterplatz 8
Tel.: 069 75303-0, Fax: 069 75303-130

22767 Hamburg, Ehrenbergstraße 41 – 45
Tel.: 040 3810-30, Fax: 040 3810-3200

30161 Hannover, Hamburger Allee 22 u. 24
Tel.: 0511 3399-0, Fax: 0511 3399-200

76137 Karlsruhe, Nebeniusstraße 30 – 32
Tel.: 0721 3552-0, Fax: 0721 3552-200

34117 Kassel, Grüner Weg 2 A
Tel.: 0561 7205-0, Fax: 0561 7205-200

50668 Köln, Riehler Straße 3
(direkt am Ebertplatz)
Tel.: 0221 757-0, Fax: 0221 757-3200

55116 Mainz, Gärtnergasse 11 – 15
Tel.: 06131 243-0, Fax: 06131 243-196

80335 München, Hirtenstraße 24
Tel.: 089 55110-0, Fax: 089 55110-400

48143 Münster, Von-Steuben-Straße 14
Tel.: 0251 5903-0, Fax: 0251 5903-190

90443 Nürnberg, Essenweinstraße 4 – 6
Tel.: 0911 2365-0, Fax: 0911 2365-200

93055 Regensburg, Richard-Wagner-Straße 5
Tel.: 0941 79608-0, Fax: 0941 79608-200

66111 Saarbrücken, Trierer Straße 16 – 20
Tel.: 0681 4006-0, Fax: 0681 4006-200

19053 Schwerin, Wismarsche Straße 164
Tel.: 0385 5577-0, Fax: 0385 5577-200

70190 Stuttgart, Neckarstraße 146
Tel.: 0711 6668-0, Fax: 0711 6668-300

42103 Wuppertal, Friedrich-Engels-Allee 20
Tel.: 0202 493-20, Fax: 0202 4932-200



Bestellformular

Bitte schicken, faxen oder mailen Sie dieses Formular an die:

DEVK Versicherungen

Zentrale
Herrn Marco Czichon
Riehler Straße 190
50735 Köln

ICH INTERESSIERE MICH FÜR

- den **DEVK-Geschäftsbericht 2014**.
Dieser enthält alle Abschlüsse des Sach- und Lebensversicherungskonzerns sowie die Einzelabschlüsse der darin einbezogenen Versicherungsgesellschaften.
- weitere _____ Exemplare des **DEVK-Magazins „Zeit für Menschen“ 2014**.

Bitte senden Sie die kostenlose(n) Broschüre(n)
an folgende Adresse:

Herrn/Frau

Straße

PLZ/Ort

ODER ALS GRATIS-DOWNLOAD



Unsere Broschüren können Sie **kostenlos als PDF** im Internet herunterladen. Scannen Sie einfach den QR-Code oder öffnen Sie

www.devk.de/geschaeftsberichte

Folgende Broschüren stehen Ihnen dort auf Englisch zur Verfügung:

- Einzelabschluss
DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung
Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G. 2014
- Einzelabschluss
DEVK Allgemeine Versicherungs-AG 2014
- Einzelabschluss
DEVK Rückversicherungs-
und Beteiligungs-AG 2014

IHR ANSPRECHPARTNER

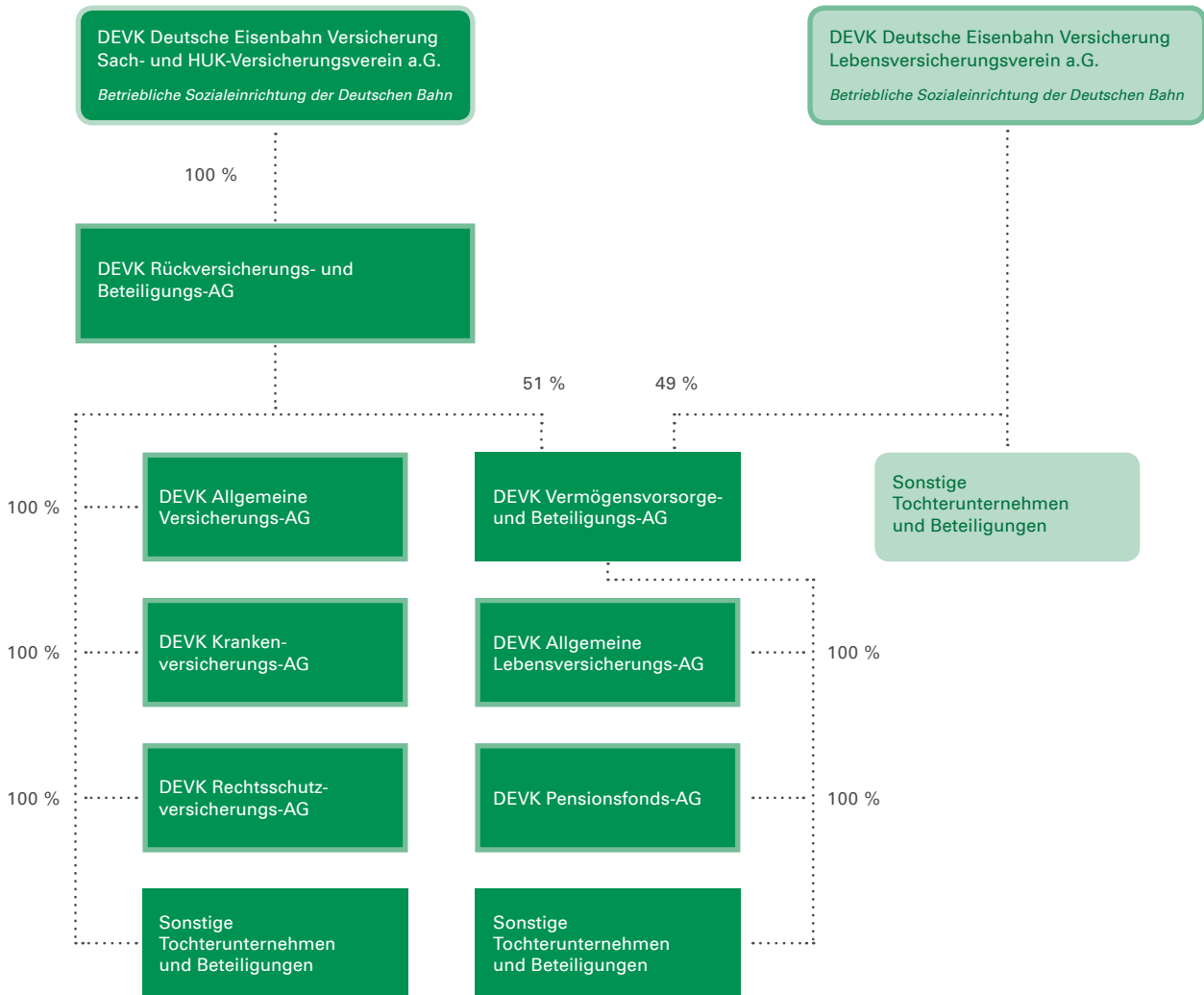
Marco Czichon

E-Mail marco.czichon@devk.de

Telefon 0221 757-1213

Fax 0221 757-391213

Organigramm



Stark umrandete Felder kennzeichnen Versicherungsunternehmen und den Pensionsfonds im Inland.

IMPRESSUM

DEVK Versicherungen

Unternehmenskommunikation und Direktvertrieb
 Riehler Straße 190, 50735 Köln
 E-Mail: presse@devk.de

Verantwortlich: Michael Knaup

Redaktionelle Inhalte: Eva Maria Pfeiffer, Maschamay Poßekel

Konzept und Gestaltung: Sascha Hippe, Kerstin Neu, Annika Becker

Fotografie: flashfotos.de – Manfred Daams/Jürgen Naber (Seiten 1 - 5, 8 - 10, 12 - 21, 46 - 48)

charakterfotografie.de – Thomas Rosenthal (Seite 22)

hoffotografen.de – Christine Blohmann (Seite 40 - 41)

mediathek.deutschebahn.com – Holger Peters (Seite 42)

Wir helfen
Menschen
tatkraftiger
als alle
anderen.

DEVK VERSICHERUNGEN

Zentrale
Riehler Straße 190
50735 Köln

Service Telefon: 0800 4-757-757
(gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Fax: 0221 757-2200
E-Mail: info@devk.de
www.facebook.com/devk

www.devk.de

