



Jaarverslag 2008

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Inhoud

3	Voorwoord
4	Grondslagen voor de verslaglegging
6	GRI Index
7	Standaardonderdelen informatievoorziening
13	ASR Nederland profiel en cijfers
20	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij ASR Nederland
25	Verzekeren: 'Nieuw evenwicht'
38	ASR Vermogensbeheer
51	Milieuzorg
56	ASR als werkgever
69	Maatschappelijke betrokkenheid
74	Milieubeleidsverklaring

Over dit verslag

Het Maatschappelijk Jaarverslag van ASR Nederland is het eerste duurzaamheidsverslag van ASR Nederland na de afsplitsing van Fortis. Het beschrijft de duurzaamheidsprestaties en -doelstellingen van ons bedrijf. Het verslag vormt daarmee een 'drieluik' samen met het Financieel Jaarverslag en het Sociaal Jaarverslag van ASR Nederland.

In 2008 is het duurzaamheidsbeleid – onderdeel van onze bedrijfsstrategie – voortgezet. In dit verslag rapporteren wij over de belangrijkste activiteiten en resultaten, alsmede over het beleid en onze doelstellingen. Vijf belangrijke thema's staan centraal: verzekeren, ASR vermogensbeheer, milieuzorg, ASR als werkgever en maatschappelijke betrokkenheid.

De inhoud van dit verslag is tot stand gekomen in overeenstemming met de G3-richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI), waarvan ASR Nederland niveau C toepast. Dit houdt in dat wij de vereiste profielinformatie weergeven en dat wij over ten minste tien prestatie-indicatoren rapporteren. In het hoofdstuk 'Grondslagen voor de verslaglegging' op pagina 4 wordt de toepassing van de G3-richtlijnen verder toegelicht. De complete GRI Index is achter in dit verslag terug te vinden.

Het Maatschappelijk Jaarverslag 2008 van ASR Nederland verschijnt in het Nederlands. Het is beschikbaar in gedrukte vorm en kan worden opgevraagd bij angelique.laskewitz@asr.nl en kan ook via onze website worden gedownload:

www.asrnederland.nl/article/2/maatschappelijk_verantwoord_ondernemen



Vertrouwen herwinnen

Begin oktober 2008. De kredietcrisis waaiert uit en heeft Europa bereikt. De kredietverlening droogt wereldwijd bijna in zijn geheel op. Fortis verliest door een acute vertrouwenscrisis de greep op haar toekomst. Door snel ingrijpen van de Benelux-overheden wordt voorkomen dat het concern werkelijk omvalt. De Nederlandse onderdelen van Fortis worden overgenomen door de Nederlandse staat, inclusief het belang in het door Fortis overgenomen deel van ABN AMRO. Fortis Verzekeringen Nederland gaat verder als zelfstandige Nederlandse verzekeringsgroep en verandert haar naam korte tijd later in ASR Nederland.

De maatschappelijke impact van de kredietcrisis is ongekend groot. Nadat eerder het vertrouwen in de financiële sector in Nederland door de kwestie rondom beleggingsverzekeringen al een flinke deuk had opgelopen kan nu met recht worden gesproken van een vertrouwenscrisis.

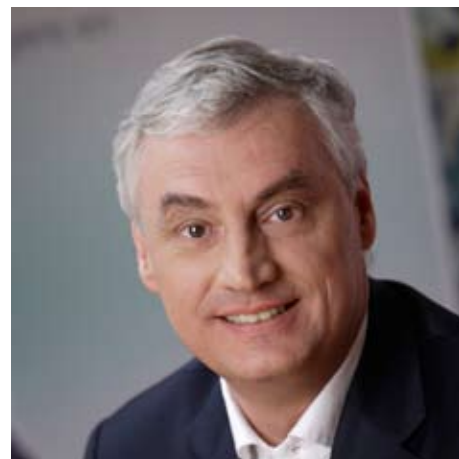
De wijze waarop ondernemingen invulling geven aan hun maatschappelijke rol staat vandaag meer dan ooit op de agenda. De vraag dringt zich op hoe houdbaar een economisch-maatschappelijk model is waarin het al te eenzijdig sturen op waardecreatie voor één categorie belanghebbenden de geldende norm is geworden.

De vraag stellen, is deze beantwoorden. ASR Nederland wil zich aan haar verantwoordelijkheid niet onttrekken. Vertrouwen is de kurk waar de economie op drijft, de financiële sector in het bijzonder. Een duurzame toekomst is ondenkbaar zonder dat wij het vertrouwen van al onze belanghebbenden herwinnen. Dat betekent betrouwbaarheid, transparantie en eenvoud in de dienstverlening aan onze klanten op korte en lange termijn. Een redelijk en duurzaam houdbaar rendement voor aandeelhouders. Goed werkgeverschap voor onze medewerkers. En het betekent verantwoord invulling geven aan onze maatschappelijke rol bijvoorbeeld op het gebied van energie, afval, mobiliteit en duurzame inkoop.

Wij willen nadrukkelijk geen verschil maken tussen maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzame waardecreatie voor alle belanghebbenden. Wat goed is op langere termijn dient de voorkeur te krijgen boven mogelijk voordeel op korte termijn. Dit is het belangrijkste leidende principe van ons duurzaamheidsbeleid.

In dit verslag laten wij zien waar wij nu staan met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij volgen daarbij twee sporen: de verankering van duurzaam ondernemen in onze bedrijfsprocessen en maatschappelijke betrokkenheid. De grote diversiteit aan maatschappelijke initiatieven, vooral door ons programma Verzekerd van Jeugdzorg, vormt van dat laatste een mooi voorbeeld. Vele medewerkers van ASR Nederland besteden via deze initiatieven een deel van hun tijd direct aan maatschappelijke activiteiten. Wij realiseren ons dat wij er nog niet zijn. We zullen er nooit zijn. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is immers een dynamisch begrip. Het ontwikkelt zich voortdurend, gekneed door de maatschappelijke ontwikkelingen zelf.

Namens alle medewerkers van ASR Nederland wens ik u veel plezier bij het lezen van dit verslag.



Jos Baeten

*Voorzitter van de hoofddirectie
ASR Nederland*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jos Baeten', with a long horizontal line extending to the right.

Grondslagen voor de verslaglegging

Dit is het eerste Maatschappelijk Jaarverslag van ASR Nederland. Onze activiteiten werden voorgaande jaren gerapporteerd in het Verslag Duurzaam Ondernemen van Fortis, aangezien wij tot oktober 2008 als Fortis Verzekeringen Nederland onderdeel uitmaakten van dat bedrijf.

Onze intentie is om dit verslag jaarlijks uit te brengen. Wij willen zo laten zien welke voortgang wij hebben geboekt op het gebied van duurzaam ondernemen. De verslaglegging over 2008 is opgebouwd rondom vijf centrale thema's, namelijk verzekeren, ASR vermogensbeheer, milieuzorg, ASR als werkgever en maatschappelijke betrokkenheid. ASR Nederland werkt zowel intern als extern aan maatschappelijk relevante zaken. Dit verslag is dan ook bedoeld voor alle personen en partijen die belang stellen in het werk van ASR Nederland, inclusief onze samenwerkingspartners.



Rapportageprincipes

Wij hebben voor ons verslag de G3-richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) als uitgangspunt genomen. De G3-richtlijnen hebben verschillende toepassingsniveaus. Voor ASR Nederland geldt toepassingsniveau C. Wij zullen naast de vereiste profielinformatie rapporteren over ten minste 10 prestatie-indicatoren. Meer informatie over de toepassing van de GRI richtlijnen is te vinden in de GRI-index achter in dit verslag.

De inhoud van dit verslag is tot stand gekomen door interviews met interne en externe betrokkenen. De informatie over de bedrijfsonderdelen en labels is aangeleverd door verschillende contactpersonen, en is in overleg met hen opgenomen in dit verslag. Dit jaar hebben wij in de GRI tabel nog niet vermeld wat de specifieke redenen zijn voor het (gedeeltelijk) ontbreken van indicatoren. Het GRI heeft ons conceptverslag bestudeerd; de aanbevelingen die daaruit zijn voortgekomen hebben wij verwerkt of worden in volgende rapportages meegenomen.

Reikwijdte

Dit verslag heeft betrekking op ASR Nederland als geheel, tenzij wij anders aangeven.

ASR Nederland is sinds 3 oktober onder eigen vlag verder gegaan, los van Fortis, met de Nederlandse staat als nieuwe aandeelhouder. Tot nu toe hebben wij geen financiële steun van de Staat verkregen door middel van een kapitaalinjectie of garantieregeling. Voor overige financiële informatie en onze deelnemingen, verwijzen wij graag naar onze website: www.asrneland.nl/article/73/annual_report

Het verslag bevat kwalitatieve en kwantitatieve informatie over het jaar 2008. Soms verwijzen wij naar 2009 als dat relevant is.

Informatiesystemen

ASR Nederland maakt gebruik van verschillende systemen voor informatievergaring en -opslag. De milieu-informatie komt uit ons Corporate Environmental Management System. Andere bronnen zijn voornamelijk het financieel rapportagesysteem en het Global Data Warehouse voor personeelsgegevens en sporadisch ook lokale systemen. Wij hebben bovendien gebruik gemaakt van verschillende vertegenwoordigers van onze verschillende businesslines en labels.



ASR Nederland maakt geen gebruik van een organisatiebreed informatiesysteem voor duurzaamheid, en vanwege de separatie van Fortis was het op sommige vlakken moeilijk informatie alleen voor ASR Nederland te verkrijgen. ASR zal dergelijke eigen systemen ontwikkelen om daar in de toekomst informatie uit te winnen.

Verificatie

Dit maatschappelijk jaarverslag is voor publicatie bekeken door het GRI. Voor zover mogelijk hebben wij de aanbevelingen van het GRI direct meegenomen; deze punten zullen wij voor volgende jaren vanzelfsprekend integreren in onze verslaglegging. Op deze manier willen wij een hogere mate van transparantie bereiken. Het GRI heeft ons geclaimde C-niveau gecontroleerd en bevestigd.

Disclaimer

Dit verslag geeft de huidige stand van zaken weer op het gebied van duurzaam ondernemen binnen ASR Nederland. De verschillende procedures, het beleid, onze doelstellingen en ambities kunnen met de tijd veranderen. De procedures en het beleid die worden beschreven verwijzen naar intern gebruik alleen. Alle zaken die worden genoemd in dit verslag zijn niet bedoeld om bepaalde rechten, acties of vorderingen aan onze medewerkers, aandeelhouders, klanten of andere betrokken partijen toe te kennen, noch verplichtingen van onze kant.

In dit verslag maken we gebruik van eigen informatie, maar ook van verklaringen en meningen van externe partijen over onze organisatie. Wij willen deze betrokken partijen graag bedanken voor hun waardevolle bijdragen. Wij kunnen echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor uitspraken van externen.

Dit verslag is niet bedoeld om een compleet overzicht te geven van onze organisatie: wij hebben ons alleen gericht op duurzaamheidskwesties.



GRI Index

Voor het Maatschappelijk Jaarverslag 2008 hanteert ASR Nederland als uitgangspunt de richtlijnen die zijn opgesteld door het Global Reporting Initiative (GRI). Het GRI is in 1997 gestart met het ontwikkelen van wereldwijd geaccepteerde richtlijnen voor vrijwillige verslaglegging van economische, milieugerelateerde en sociale prestaties van organisaties.

GRI richt zich op het creëren van condities op het gebied van transparantie en uitwisseling van duurzaamheidsinformatie. Het GRI verslagleggingsraamwerk wordt continu verbeterd.

Na de separatie van Fortis is dit het eerste jaar dat ASR Nederland zelfstandig gebruik maakt van de zogenoemde G3-richtlijnen. Deze richtlijnen kennen verschillende toepassingsniveaus. Het toepassingsniveau voor dit verslag is C.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15		Report on all criteria listed for Level C+: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17		Same as requirement for Level B	
G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Environmental, Human rights, Labour, Society, Product Responsibility		Report on a each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission	

* Sector supplement in final version

Het schema hiernaast toont de verschillende rapportageniveaus; ASR Nederland rapporteert met inachtneming van niveau C.

De interactieve G3-index bestaat uit de volgende onderdelen:

- standaardonderdelen informatievoorziening
- managementbenadering (niet opgenomen in dit verslag vanwege rapportage op C-niveau)
- economische indicatoren
- milieu-indicatoren
- sociale indicatoren
- supplement financiële sector

Standaardonderdelen informatievoorziening

Strategie en analyse		Pagina
1.1	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie (bv. bestuursvoorzitter, directeur of gelijkwaardige leidinggevende functie) over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	3
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	3, 20-22, 25-26
Organisatieprofiel		
2.1	Naam van de organisatie	1
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	13
2.3	Operationele structuur van de organisatie	14-15
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	13, 75
2.5	Landen van vestiging	13
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.	15
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden)	13
2.8	Omvang van de organisatie	13
2.9	Belangrijke veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom	3, 15-16, 25
2.10	Onderscheidingen die zijn toegekend aan de organisatie	NVT*
Verslaglegging		
3.1	Verslagperiode (bijvoorbeeld fiscaal jaar of kalenderjaar) waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	1, 4
3.2	Datum van het meest recente verslag (indien van toepassing)	4
3.3	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.)	4
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	22, 75
3.5	Procesinhoud voor het verslag	4
3.6	Reikwijdte	4
3.7	Beperkingen van de reikwijdte	4
3.8	Basis verslaglegging aangaande samenwerkingsverbanden etc. www.asrneland.nl/article/73/annual_report	4
3.9	Grondslagen voor berekeningen	NG**
3.10	Herzieningen	2, 4, 15, 25
3.11	Veranderingen aangaande de verslaglegging	2, 4
3.12	Standaardonderdelen van de informatievoorziening	6-11
3.13	Beleid aangaande verificatie van het verslag	NVT
Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		
4.1	Bestuursstructuur	14-15
4.2	Heeft de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam ook een leidinggevende functie?	14
4.3	Onafhankelijke leden van hoogste bestuurslichamen	14-15
4.4	Mechanismen voor aandeelhouders en medewerkers	15, 41
4.5	Beloningen voor de leden van raad van bestuur www.asrneland.nl/article/73/annual_report	
4.6	Processen ter vermindering van tegenstrijdige belangen	36
4.7	Deskundigheid van het hoogste bestuurslichaam	NG
4.8	Intern ontwikkelde gedragscodes, missie en waarden	3, 20, 36
4.9	Processen die plaatsvinden op bestuursniveau	NG
4.10	Evaluatie van de prestaties van het hoogste bestuurslichaam	NG
4.11	Uitleg over het voorzorgsprincipe	NG
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten	52, 54, 74
4.13	Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en/of nationale/internationale belangenorganisaties	NG
4.14	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	20, 26, 29-33, 40-41
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden die moeten worden betrokken	20, 26, 29-33, 40-41

4.16	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden	NG
4.17	De voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd, onder meer via haar verslaggeving	29-33, 40-41, 52

Economische indicatoren

EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden www.asrneland.nl/article/73/annual_report	16-19
EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering	NG
EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringsplan van de organisatie www.asrneland.nl/article/73/annual_report	
EC4	Significante financiële steun van een overheid www.asrneland.nl/article/73/annual_report	
EC5	Spreading in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties	NG
EC6	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties	NG
EC7	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties	NG
EC8	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono	NG
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen, waaronder de omvang ervan www.asrneland.nl/article/73/annual_report	15-16

Milieu-indicatoren

EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	NG
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen	NG
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron	52
EN4	Indirect energieverbruik door primairebron	NG
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen	51-52
EN6	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiënte of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten, evenals verlagingen van de energie-eisen als resultaat van deze initiatieven	28, 51-53
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging	NVT
EN8	Totale wateronttrekking per bron	NVT
EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft	NVT
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycled en hergebruikt water	NVT
EN11	Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	42-43
EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	43-45
EN13	Beschermde of herstelde habitats	43-45
EN14	Strategieën, huidige maatregelen en toekomstige plannen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit	43-45
EN15	Aantal op de rode lijst van de IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebieden binnen de invloedssfeer van bedrijfsactiviteiten, ingedeeld naar hoogte van het risico van uitsterven	NG
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	52
EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	NVT
EN18	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen	48, 52-53
EN19	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht	NVT
EN20	NO, SO en andere significante luchtemissies naar type en gewicht	NVT
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	NVT
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	NG

EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen	NVT
EN24	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd	NVT
EN25	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie	NVT
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie	52
EN27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie	NVT
EN28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving	NVT
EN29	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden	54
EN30	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type	NG

Sociale indicatoren: Arbeidsomstandigheden

LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	NG
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeels-verloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	NG
LA3	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit	NVT
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	66
LA5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten www.asrneland.nl/article/80/sociaal_jaarverslag	
LA6	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbo-programma's	NG
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio	61-62
LA8	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten	NVT
LA9	Afspraken over arbo-onderwerpen vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden	NG
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie	NG
LA11	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan	56, 58-60
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling www.asrneland.nl/article/80/sociaal_jaarverslag	
LA13	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit	NG
LA14	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie	NG

Sociale indicatoren: Mensenrechten

HR1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst	NG
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen	NG
HR3	Totaal aantal uren personeelstraining over beleid en procedures betreffende aspecten van mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten, met inbegrip van het percentage van het personeel dat de trainingen gevolgd heeft	NG
HR4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	NG
HR5	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten	NG
HR6	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van kinderarbeid	NG
HR7	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van gedwongen of verplichte arbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van gedwongen of verplichte arbeid	NG

HR8	Percentage van het beveiligingspersoneel dat training heeft gevolgd in het beleid of de procedures van de organisatie betreffende aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten	NG
HR9	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking, alsmede de getroffen maatregelen	NG

Sociale indicatoren: Maatschappij

SO1	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek	42
SO2	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's	NG
SO3	Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd	NG
SO4	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie	NG
SO5	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen	40, 52
SO6	Totale waarde van financiële en in-natura-bijdragen aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land	NVT
SO7	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken	NVT
SO8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving	NG

Sociale indicatoren: Productverantwoordelijkheid

PR1	Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën die aan dergelijke procedures onderhevig zijn	28, 30-35
PR2	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten gedurende de levensduur, naar type resultaat	NG
PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen	NG
PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat	NG
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid	30-35
PR6	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring	NG
PR7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat	NG
PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens	33-34
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten	NG

Sector Supplement: Financiële Dienstverlening**Specific Performance indicators**

FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	28, 52, 54, 74
FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	NG
FS3	Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions	NG
FS4	Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines	52-53
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	40, 52-53
FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector	NG
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	NG
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	NG
FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures	NG
FS10	Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues	NG
FS11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	38
FS12	Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting	NG
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	69-73
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	NG
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	25-28
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	NG



ASR Nederland profiel en cijfers

ASR Nederland is een van de grootste verzekeraars in Nederland. Met de merken ASR Verzekeringen, Ardanta, De Amersfoortse, Falcon Leven, Ditzo en Europeesche Verzekeringen bieden wij een breed assortiment aan van schade-, levens- en inkomensverzekeringen, collectieve en individuele pensioenen, zorgverzekeringen, reis- en recreatieverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Wij zijn een financiële dienstverlener met een menselijk gezicht, die bescherming van alles wat voor zakelijke en particuliere klanten belangrijk is voorop stelt. Zekerheid bieden aan onze klanten is tenslotte ons bestaansrecht.

De distributie van onze producten en diensten gaat via onafhankelijke assurantietussenpersonen, waarbij wij gebruik maken van honderden jaren ervaring die we binnen AMEV, Stad Rotterdam en Woudsend hebben opgebouwd.

Als belegger zijn wij onder meer actief in vastgoedexploitatie en -ontwikkeling met ASR Vastgoed Vermogensbeheer en ASR Vastgoed Ontwikkeling.

ASR Nederland telt in totaal ruim 4500 medewerkers*. Het hoofdkantoor is gevestigd in Utrecht.



Vestigingen van ASR Nederland

- Amersfoort** | De Amersfoortse
- Amsterdam** | De Europeesche
- Enschede** | Ardanta
- Hoofddorp** | Falcon Leven
- Rotterdam** | ASR Verzekeringen
- Utrecht** | ASR Verzekeringen
- Woudsend** | ASR Verzekeringen
- Zeist** | Ditzo



Hoofddirectie

De Hoofddirectie van ASR Nederland heeft de leiding bij de dagelijkse gang van zaken, maakt plannen voor de toekomst en bepaalt strategie en beleid. Dit doet zij voor de gehele groep. De Hoofddirectie neemt belangrijke beslissingen indien nodig met toestemming van of na overleg met de Raad van Commissarissen.

Hoofddirectie en hun portefeuilles

Jos Baeten (voorzitter)

Externe communicatie
Interne communicatie
Strategie
HR
Audit
Compliance

Roel Wijmenga

ARC
Risk management
Tax
Solvency II
Investor Relations

Hans van der Knaap

Ditzo
Bancassurance
Vermogensbeheer
Vastgoed Vermogensbeheer
Vastgoed Ontwikkeling

Roeland van Vledder

ASR Verzekeringen
Europeesche
Falcon
Ardanta
Schade
Leven Individueel
Hypotheke

Theo Pluijter

De Amersfoortse
Pensioen
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
Ziektekosten

Jacqueline Rijdsijk (per 1 april 2009)

Business support
Klant Contact Center
ICT
Juridische Zaken
Informatiemanagement en
Change Management Office
Financieel Intermediair Beheer
Centrale Inkoop en
Contractmanagement

Raad van Commissarissen

De hoofdtaak van de Raad van Commissarissen is toezicht houden op het beleid van de Hoofddirectie en de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden onderneming, alsmede het adviseren van de Hoofddirectie.

De huidige commissarissen zijn allen door de Staat der Nederlanden benoemd.

Samenstelling Raad van Commissarissen

Kick van der Pol (voorzitter)

Margot Scheltema

Cor van den Bos

Marieke Bax

Kapitaal en zeggenschap

ASR Nederland N.V. is een Nederlandse structuurvennootschap waarop het zogenoemde "verzwakt regime" van toepassing is. De Staat der Nederlanden houdt alle aandelen in ASR Nederland N.V.

ASR Nederland is een verzekeraar die onder verschillende namen op de markt opereert.

ASR Nederland N.V. en haar dochtermaatschappijen staan onder toezicht van onder meer De Nederlandsche Bank (DNB), de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

In de geconsolideerde jaarrekening zijn ASR Nederland N.V. en haar dochterondernemingen begrepen. Dochterondernemingen zijn die ondernemingen waarin ASR Nederland N.V., direct of indirect, het financiële en operationele beleid kan sturen.

Organisatiestructuur

ASR Nederland N.V. heeft als structuurvennootschap een governance-structuur waarin een bevoegdheidsverdeling bestaat tussen de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

Financiële ontwikkelingen ASR Nederland

In 2008 hebben wij een ingrijpende verandering doorgemaakt: sinds 3 oktober 2008 maken wij geen deel meer uit van Fortis. Wij hebben onze naam daarop aangepast. Met de Nederlandse staat hebben wij bovendien een nieuwe aandeelhouder. Tot nu toe hebben wij geen financiële steun van de Staat verkregen door middel van een kapitaalinjectie of garantieregeling.

Wij realiseren ons dat het feit dat de Nederlandse staat onze aandeelhouder is tot extra zorgvuldigheid noopt. Ons handelen kan, terecht of onterecht, aanleiding geven tot kritiek op de minister van Financiën, waarvoor hij zich in het publieke domein moet verantwoorden. Daartoe hebben wij een verklaring ondertekend. Deze houdt onder meer in dat wij geen gebruik zullen maken van onze relatie met de overheid om onze concurrentiepositie te verbeteren. Tegelijkertijd realiseert de overheid zich op haar beurt dat het in het belang van het bedrijf is dat zij zuiver omgaat met haar invloed als aandeelhouder op de organisatie en het beleid. ASR Nederland moet de concurrentie kunnen blijven aangaan.



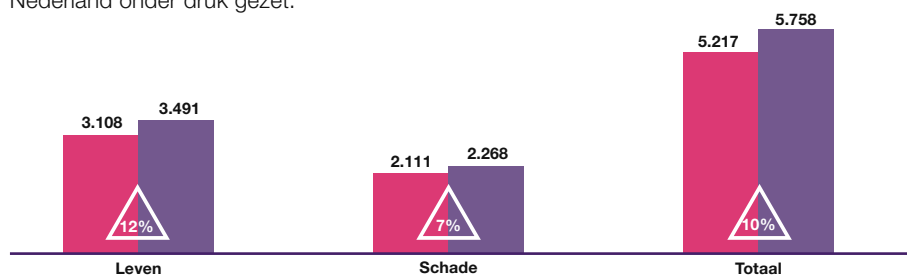


De cijfers van ASR Nederland geven niet alleen een beeld van de ontwikkelingen in ons bedrijf, maar ook van de omgeving waarin wij actief zijn. En die was in 2008 buitengewoon turbulent. De kredietcrisis, de steeds sterker merkbare recessie, de val van Fortis alsmede de invloed van nieuwe wetgeving en van mediadruk hebben onze sector en ons bedrijf zwaar geraakt. We zijn in een nieuwe economische realiteit terechtgekomen. Dit wordt weerspiegeld in de financiële resultaten.

Brutopremie

De brutopremie is in 2008 ondanks de moeilijke marktomstandigheden met 10% gestegen naar EUR 5.758 miljoen. In het Levenbedrijf kwam de omzet uit op EUR 3.491 miljoen, 12% hoger dan in 2007. De stijging kwam met name tot stand door de toevoeging van enkele grote collectieve pensioencontracten. Bij Schade werd een groei van de brutopremie van 7% tot EUR 2.268 miljoen gerealiseerd; vrijwel alle productlijnen droegen hieraan bij.

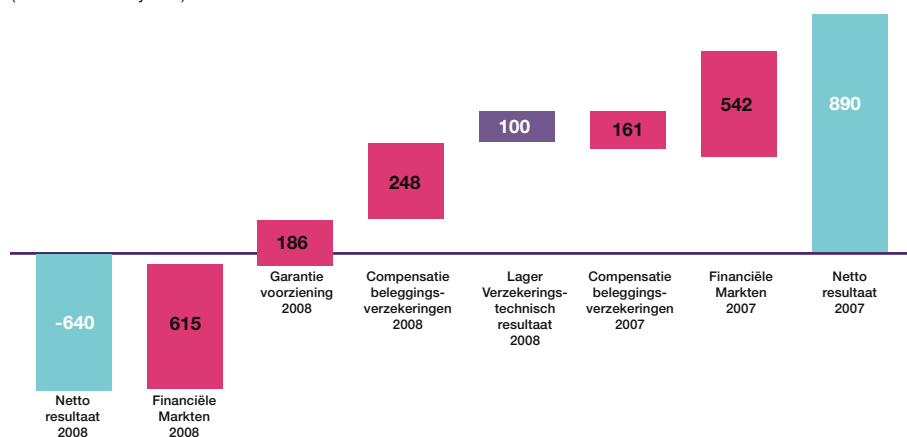
De stijging van de omzet is voornamelijk gerealiseerd in de eerste helft van 2008. In de tweede helft van het jaar hebben de ontwikkelingen op de financiële markten, en vooral in het laatste kwartaal het negatieve sentiment rond Fortis, de omzetontwikkeling van ASR Nederland onder druk gezet.



In EUR mln

Nettoresultaat

Het nettoresultaat van ASR Nederland daalde in 2008 tot EUR -640 miljoen (in 2007, dat een uitzonderlijk goed jaar was, bedroeg dit EUR 890 miljoen). Het resultaat is met ruim EUR 1 miljard negatief beïnvloed door de turbulentie op de financiële markten (EUR 615 miljoen), voorzieningen die zijn getroffen in verband met garantieverplichtingen als gevolg van dalende beurskoersen (EUR 186 miljoen) en de versterking van de met consumentenorganisaties afgesproken voorziening voor de compensatie van beleggingsverzekeringen (EUR 248 miljoen).



Nettoresultaat 2008 ten opzichte van 2007 in EUR mln

Operationele kosten

De operationele kosten stegen in 2008 met 5% naar EUR 591 miljoen. Dit was met name het gevolg van de separatie van ASR Nederland en Fortis. Verder droegen ook investeringen in het nieuwe directe distributiekanaal Ditzo en in automatiseringsaanpassingen mede als gevolg van nieuwe wetgeving hieraan bij. Desondanks daalde de kostenratio in het Levenbedrijf naar 13,4% (2007: 14,0%) en in het Schadebedrijf naar 15,8% (2007: 15,9%).

De separatie van Fortis betekende tevens de start van het ontvlechtigingsproces waarmee in het vierde kwartaal een begin is gemaakt. Het betreft hier vooral stafafdelingen en automatisering, operationeel was de onderlinge verwevenheid zeer beperkt. Hierdoor is de impact op de business gering. De ontvlechting verloopt voorspoedig en zal in 2009 voltooid worden. Om de concurrentiepositie veilig te stellen, is verdere verlaging van onze kostenratio essentieel. Omdat omzetgroei geen vanzelfsprekendheid meer is, neemt het belang van een lager kostenniveau verder toe. Tot medio 2010 zullen wij dan ook een kostenbesparing realiseren van EUR 100 miljoen, op een totale bruto kostenbasis van EUR 730 miljoen.

Vermogen en bufferkapitaal

Het totale vermogen – het Eigen Vermogen inclusief de herwaardering van het vastgoed – is in 2008 afgenomen van EUR 3.487 miljoen naar EUR 1.757 miljoen. De belangrijkste reden hiervoor is de negatieve herwaardering van de beleggingen van EUR 1.148 miljoen, naast de toevoeging van het nettoverlies van EUR -640 miljoen.

Het bufferkapitaal, uitgedrukt in een percentage van het vereiste minimumvermogen, kwam voor ASR Nederland eind 2008 uit op een percentage van 233%.

Op 26 maart 2009 heeft ASR bekend gemaakt geen gebruik te maken van de optie tot vervroegde aflossing van twee tranches aan uitstaande hybride securities met een nominale waarde van EUR 600 miljoen. De belangrijkste reden daarvoor is dat wij nog werken aan de afsplitsing van Fortis. ASR verwacht in de loop van 2009 met een voorstel te komen om de bestaande securities te ruilen ('exchange').

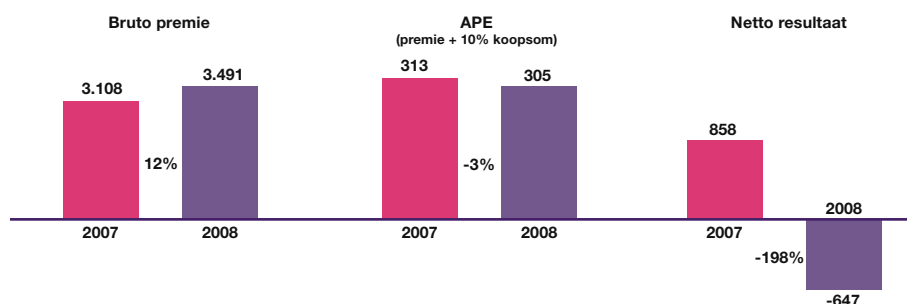


	31-12-2008	31-12-2007	%
Totaal bruto premie	5.758	5.217	10
Operationele kosten	519	561	5
Kosten-premieratio (netto)	14,7%	15,1%	
Totaal bruto technische voorziening	29.413	30.678	-4
Totaal vermogen (incl. herwaardering vastgoed)	1.757	3.487	-50
Bufferkapitaal*	233%	283%	
Aantal werknemers (FTE)	4.540	4.626	-2

* In de solvabiliteitsberekening 2008 is rekening gehouden met overwaarde in de technische voorzieningen, zoals vastgesteld o.b.v. de IFRS-toereikendheidstoets. 2007 is gebaseerd op Fortis Capital Model.



Ontwikkelingen Leven



In EUR mln

De markt voor levensverzekeringen heeft in het verslagjaar onder druk gestaan. Dit is een direct gevolg van de crisis op de financiële markten, waardoor klanten minder geneigd zijn levensverzekeringsproducten af te nemen. Daarnaast is er sprake van een daling van de vraag naar nieuwe hypotheeklen, met een directe impact op de daaraan gekoppelde levensverzekeringen. Desondanks is de brutopremie in het Levenbedrijf in 2008 gestegen met 12% tot EUR 3.491 miljoen. Deze groei is voornamelijk gerealiseerd door enkele grote collectieve contracten in de eerste helft van 2008. De stijging werd ondersteund door het individuele Levenbedrijf, waar het roeyement lager lag dan in voorgaande jaren.

In de tweede helft van 2008 heeft het negatieve sentiment rondom Fortis de omzet van ASR Nederland parten gespeeld, met name op het gebied van collectieve contracten.

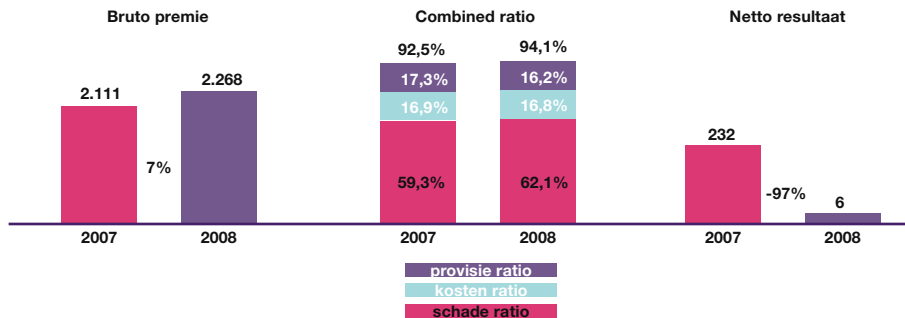
Ondanks de kosten van de separatie van Fortis en investeringen in automatisering voor onder andere nieuwe (pensioen)wetgeving zijn de operationele kosten nagenoeg gelijk gebleven. Hieraan heeft vooral de invoering van het klant- en efficiencyprogramma OpEx een bijdrage geleverd. Na de business lines wordt het nu ook bij de staven geïmplementeerd.

Door de stijging van de premieomzet is de kosten/premieratio gedaald naar 13,4%. Het technisch resultaat Leven is gedaald van EUR -86 miljoen tot EUR -998 miljoen. Het nettoresultaat bedroeg in 2008 EUR -647 miljoen, tegenover EUR 658 miljoen in 2007. Zoals hiervoor al aangegeven kwam dit door negatieve resultaten op de financiële markten, toevoegingen aan de garantievoorziening en de voorziening ten behoeve van de compensatie van beleggingsverzekeringen.

De nieuwe Levenproductie (gemeten in zogenaamde Annualised Premium Equivalent, of APE) daalde met 3% ten opzichte van vorig jaar tot EUR 305 miljoen. APE wordt gemeten als 10% van de koopsomproductie en 100% van de premiebetalende productie. De groei bij het collectieve levenbedrijf werd teniet gedaan door een lagere productie bij het individuele levenbedrijf.



Ontwikkelingen Schade



In EUR mln

De Nederlandse markt voor schadeverzekeringen kenmerkte zich in 2008 door hevige prijsconcurrentie. In meerdere branches (waaronder Arbeidsongeschiktheid en Motor) stonden de premies onder druk. Toch hebben vrijwel alle productlijnen bijgedragen aan de groei van de brutopremie met 7% tot EUR 2.268 miljoen. De stijging bij Zorg was het grootst, mede dankzij een succesvolle campagne aan het begin van het jaar.

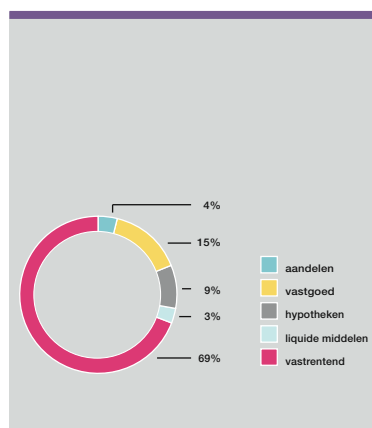
De operationele kosten zijn gestegen met 8% tot EUR 328 miljoen, vooral door investeringen in innovaties en automatiseringssystemen. De overige bedrijfskosten, provisies en acquisitiekosten, bleven in 2008 nagenoeg gelijk.

Het nettoresultaat daalde tot EUR 6 miljoen. Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten (EUR 119 miljoen bruto) als gevolg van afschrijvingen op vastrentende waarden en een hogere schadelast, tegenover exceptioneel hoge meerwaarden van 2007.

De combined ratio nam in 2008 met 1,6% punt toe tot 94,1% (2007: 92,5%). Deze toename is veroorzaakt door een hogere schaderatio; deze steeg met 2,8% punt van 59,3% naar 62,1%. Met name de schadefrequentie bij Ziektekostenverzekeringen en bij Overige schade lag hieraan ten grondslag. De kostenratio daalde licht omdat de kostenstijging nagenoeg in lijn was met de stijging van de premie.

Beleggingsportefeuille ASR Nederland

Beleggingscategorie	Fair Value
Vastrentend	16,6
Aandelen	1,1
Vastgoed	3,7
Hypotheek	2,2
Liquide middelen	0,8
Beleggingsportefeuille	24,4
Unit linked	5,7
Zakelijke depots	1,6
Portefeuille voor derden	7,3



In EUR mld

Voor meer financiële gegevens verwijzen wij graag naar ons financiële jaarverslag. Dit is te downloaden of aan te vragen via http://www.asrnl.com/article/73/annual_report

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij ASR Nederland

ASR Nederland besteedt al geruime tijd aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, de verzamelnaam voor duurzaam ondernemen en maatschappelijke betrokkenheid.

Ons logo brengt tot uitdrukking waar ASR Nederland voor staat: een bedrijf met een menselijk gezicht, dat bescherming biedt voor alles wat belangrijk is voor haar klanten.

Het gezicht geeft de centrale positie van de mens weer. Veiligheid en bescherming worden weergegeven in het huis. De boom staat voor duurzaamheid, leven, groei en investeren.



Voor ASR Nederland betekent duurzaam ondernemen dat wij op een verantwoordelijke manier zaken willen doen. In onze bedrijfsvoering houden wij rekening met de belangen van onze stakeholders en wij nemen verantwoordelijkheid voor maatschappij en milieu.

Voor een effectief duurzaamheidsbeleid is de betrokkenheid van onze stakeholders van essentieel belang. Wij onderhouden dan ook zoveel mogelijk contact met hen, in het bijzonder met klanten, het intermediair en het Ministerie van Financiën. Bijvoorbeeld door marktonderzoeken te doen die zich richten op het vertrouwen van de consument en op de duidelijkheid en begrijpelijkheid van onze financiële producten.

Het opbouwen en onderhouden van deze relaties zien wij als een kernactiviteit. Daarnaast onderhouden wij contacten met een breed scala van stakeholders in onze samenleving, zoals toezichthouders, de overheid, brancheorganisaties, het Verbond van Verzekeraars, vakbonden, NGO's en lokale gemeenschappen.

Door nauwe samenwerking met Fortis Foundation hebben wij een succesvolle bijdrage geleverd aan lokale gemeenschappen. Dat doen wij met een combinatie van vrijwilligerswerk door onze medewerkers en donaties aan goede doelen. Zo geven wij concreet gestalte aan onze maatschappelijke betrokkenheid.

Binnen ASR Nederland is de afdeling CSR (Corporate Social Responsibility) verantwoordelijk voor de ontwikkeling, coördinatie en organisatie van het beleid ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit beleid is in lijn met de strategie van ASR Nederland. De afdeling ondersteunt daarnaast de bedrijfsonderdelen bij de ontwikkeling en implementatie van het CSR-beleid.

De CSR-activiteiten richten zich op ASR Nederland. De CSR-manager van ASR Nederland leidt de CSR-activiteiten binnen ASR Nederland en rapporteert aan de directeur HR van ASR Nederland. De uitvoering van het programma op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid ligt vooralsnog bij Fortis Foundation NL.



Onze basiswaarden
betrouwbaar, solide en transparant
hanteren wij als vertrekpunt
van ons handelen en onze
besluitvorming.

Angelique Laskewitz
Manager CSR ASR Nederland



In dit verslag belichten wij onze activiteiten en resultaten op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Eerst gaan we in op onze verzekeringsactiviteiten. Als verzekeraar moeten wij op korte en lange termijn zekerheid bieden. Daarom zijn continuïteit en vertrouwen cruciaal. Verzekeren is immers daarop gebaseerd: onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat wij blijvend aan onze financiële verplichtingen kunnen en zullen voldoen.

Onze inspanningen zijn er dan ook op gericht dit vertrouwen te vergroten. Onze basiswaarden betrouwbaar, solide en transparant hanteren wij daarom als vertrekpunt van ons handelen en onze besluitvorming.

Vervolgens zal in het onderdeel Vermogensbeheer worden besproken op welke wijze wij beleggen. In onze rol als institutionele belegger komt onze maatschappelijke verantwoordelijkheid naar voren bij het meewegen van duurzaamheid in onze beleggingscriteria.

In het onderdeel Milieuzorg belichten wij onze inspanningen gericht op onder andere CO₂-reductie en duurzame inkoop. De zorg voor onze medewerkers wordt toegelicht in het hoofdstuk ASR als werkgever.

Ten slotte staan wij stil bij onze maatschappelijke betrokkenheid, onder meer met de voortgang van onze meerjarige samenwerking met Jeugdzorg Nederland.

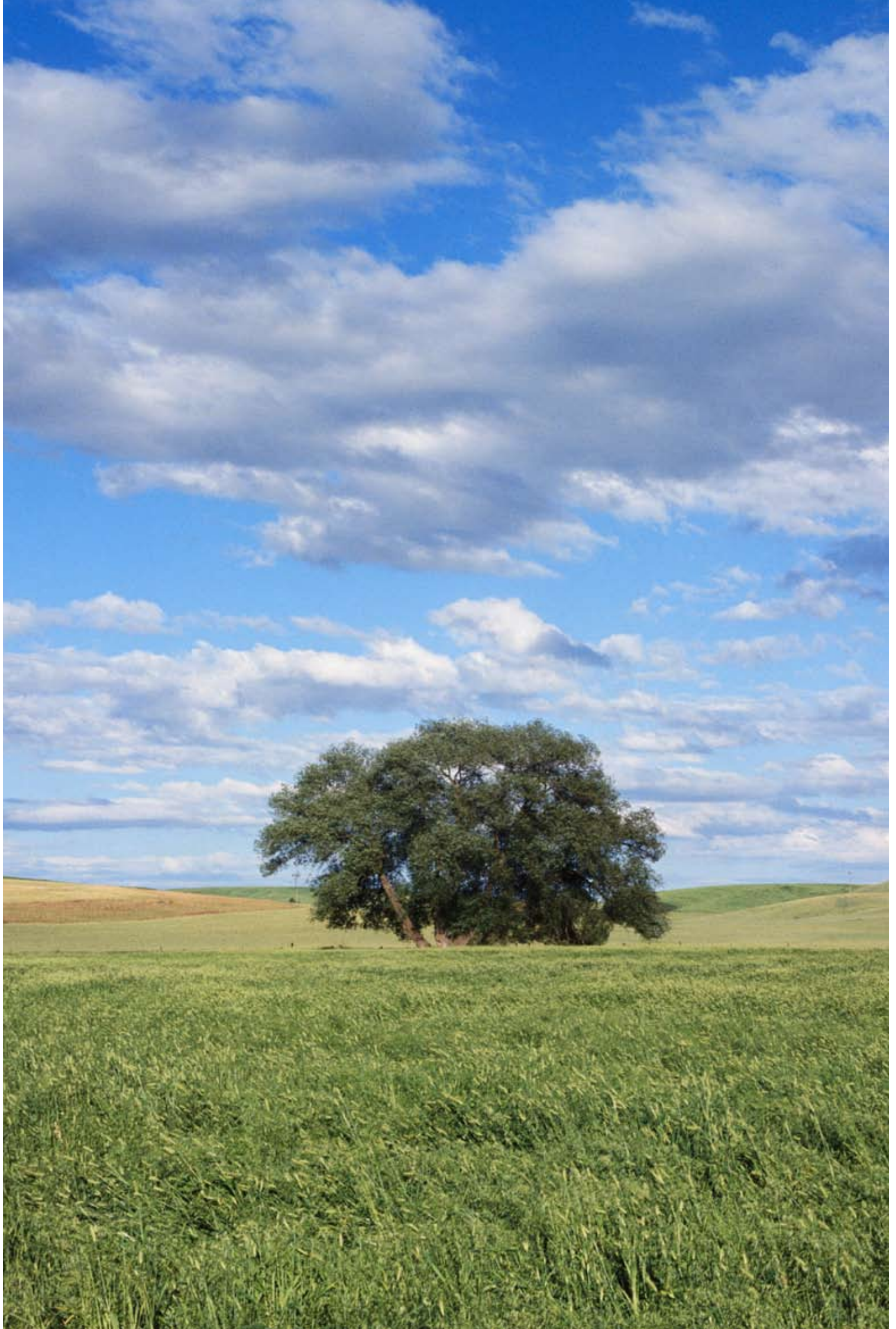
Voor de toekomst geldt dat onze activiteiten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen gericht blijven op onze kernprocessen, met aandacht voor transparantie en onze zorgplicht. Ons duurzame beleggingsbeleid is geïmplementeerd, en wij zullen ons blijven richten op het onder de aandacht brengen van duurzaamheid bij onze businesspartners. Samen met het facilitair bedrijf scherpen wij onze milieu- en energiedoelstellingen voortdurend aan. En onze maatschappelijke betrokkenheid zal door middel van mensen en middelen ondersteund blijven worden. Ons belangrijkste streven hierbij is dat de klant ons waardeert als een betrouwbare, transparante verzekeraar die maatschappelijk verantwoord handelt.


Angelique Laskewitz | *Manager Corporate Social Responsibility*

030 - 2572419

angelique.laskewitz@asr.nl





A close-up portrait of Marieke Amoureux, a woman with short, curly brown hair, wearing a green top and a green necklace. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred indoor setting.

De commotie rondom beleggingsverzekeringen heeft ons beseft versterkt dat transparantie en begrijpelijkheid essentieel zijn om het vertrouwen van klanten te behouden.

Marieke Amoureux

Marktanalist ASR Nederland

Verzekeren: 'Nieuw evenwicht'

Terugkijkend is 2008 voor de financiële sector een harde leerschool geweest. Dit geldt ook voor ASR Nederland. Het verleden kunnen we niet veranderen. Onze toekomst wel. Dat begint met de lessen die wij hieruit trekken. Die zullen mede de basis vormen voor de, na de ontvlechting van Fortis, uit te voeren strategie van ASR Nederland.

Met de wetenschap van nu zouden wij een aantal zaken anders hebben aangepakt. Zo moeten we terugkijkend constateren dat de druk op rendement en aandeelhouderswaarde om meer tegenwicht vroeg. Risicoanalyses zullen meer aandacht moeten krijgen en minder eenzijdig moeten leunen op modellen en extrapolaties van het verleden. Op beleggingen met de combinatie van AAA-ratings en hoge rendementen zullen wij kritischer zijn dan voorheen.

De commotie rondom beleggingsverzekeringen heeft ons besef versterkt dat transparantie en begrijpelijkheid essentieel zijn om het vertrouwen van klanten te behouden. Daarbij is het voldoen aan de geldende wetten, regels en opvattingen niet voldoende gebleken.

Kern is dat er een nieuw evenwicht gevonden moet worden in de waarde die ons bedrijf biedt aan de verschillende stakeholders met ieder hun eigen belangen: klanten, aandeelhouders, medewerkers en maatschappij. Wij zullen ons versneld en krachtig moeten richten op de veranderende behoefte van de moderne klant. Daarbij zullen wij alles wat wij doen publiekelijk en politiek-maatschappelijk moeten kunnen en durven verantwoorden.

Het zal lang duren voordat de schade van deze crisis is hersteld en het vertrouwen in financiële dienstverleners terugkeert. De maatschappij verwacht een fundamentele en duurzame omslag in denken en doen van verzekeraars. Zoals in elke organisatie maken bestuurders en medewerkers van ASR Nederland voortdurend afwegingen en keuzes. Belangen van verschillende stakeholders zijn voortdurend in beweging. Het bewust zijn van deze vaak uiteenlopende belangen en van de bijbehorende keuzemogelijkheden vormt de sleutel tot het maken van weloverwogen en evenwichtiger keuzes. Wij nemen maatregelen om dit tot een onlosmakelijk onderdeel van onze ondernemingsdoelstellingen en organisatiecultuur te maken.

Hieronder geven we een overzicht van de verzekeringsactiviteiten die in 2008 in dit kader zijn ondernomen.

Transparantie

Een belangrijke conclusie van de door het Verbond van Verzekeraars in het leven geroepen Commissie De Ruiters is dat de voorlichting aan klanten verbeterd moet worden. Meer transparantie over kosten en opbrengsten van financiële producten moet er toe leiden dat klanten een bewuste keuze maken. ASR onderschrijft de aanbevelingen van de commissie en onderkent de aangescherpte zorgplicht. Ook voeren wij de nadere regelgeving uit die is opgenomen in het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (BGFO).

Net als in 2007 heeft ASR hard gewerkt om producten transparanter te maken. Een belangrijke stap was het rechtstreeks verstrekken van een jaarlijks overzicht van de ontwikkeling van de beleggingsverzekering. Op dit overzicht kunnen onze klanten terugvinden hoe het rendement van hun beleggingsverzekering zich heeft ontwikkeld. Daarnaast vinden zij de

gespecificeerde kosten terug die wij in de afgelopen periode in rekening hebben gebracht; ook zien zij de kosten die verbonden zijn aan de beloning van hun verzekeringsadviseur, en ten slotte met welke inleg er is belegd.



Het jaarlijks overzicht is een sectorbreed initiatief. Het stelt onze klanten in staat maatregelen te nemen om bijvoorbeeld eerder het boogde doel van hun beleggingsverzekering te bereiken.

In 2008 heeft ASR Nederland ook extra aandacht besteed aan heldere en duidelijke informatieverstrekking rondom pensioenverzekeringen in de arbeidsrechtelijke sfeer. Deze verzekeringen kennen hun eigen specifieke wetgeving, onder andere de Pensioenwet. In deze wet is er bij pensioenen met beleggingsvrijheid zelfs een aparte zorgplicht opgenomen. De Pensioenwet is sinds 1 januari 2007 van kracht en is gefaseerd ingevoerd. Vanaf 1 januari 2009 moeten de betrokken partijen (pensioenuitvoerders en werkgevers) voldoen aan alle bepalingen uit de Pensioenwet. Ons interne Programma Nieuwe Pensioenwet heeft als doel ASR Pensioenen volledig te laten voldoen aan de Nieuwe Pensioenwet (NPW). Om dit te realiseren zijn er projecten gedefinieerd die tezamen alle onderdelen van de Nieuwe Pensioenwet vertegenwoordigen.

Het makkelijker en begrijpelijker maken van onze klantinformatie blijft een continu proces, waarvoor wij interne richtlijnen hebben opgesteld. Ook voeren wij regelmatig marktonderzoek uit bij onze klanten. Op die manier komen wij te weten wat klanten bezighoudt en waar hun behoefte ligt. Ook verbeteringen die wij in onze klantinformatie aanbrengen kunnen we op deze manier goed toetsen. (Zie verderop in dit hoofdstuk, onder 'Monitoren van marktontwikkelingen' op pagina 30).

Beleggingsverzekeringen en compensatie

Op 17 december 2008 is ASR Nederland tot een akkoord gekomen over een Compensatieregeling beleggingsverzekeringen met Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging van Effectenbezitters, Vereniging Eigen Huis en Vereniging Consument & Geldzaken. Het akkoord bevat ten opzichte van de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening een nadere uitwerking van de kostencompensatie voor beleggingsverzekeringen van ASR Nederland.

Sinds het verschijnen van het AFM rapport in 2006 is er grote maatschappelijke kritiek ontstaan op de informatieverstrekking over en het kostenniveau van beleggingsverzekeringen in het algemeen.

Dit heeft met ingang van 1 januari 2008 geleid tot nieuwe regelgeving met betrekking tot de informatieverstrekking door aanbieders over lopende en nieuwe beleggingsverzekeringen (Modellen De Ruiter). Voor beleggingsverzekeringen gesloten vóór 1 januari 2008 zijn initiatieven ontstaan om de kosten te maximeren en hetgeen daarboven in rekening is gebracht, te compenseren. In maart 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening, Jan-Wolter Wabeke, zijn aanbeveling gedaan voor kostenmaximering en -compensatie voor polishouders.

De Stichting Verliespolis en de Stichting Woekerpolis Claim hebben het initiatief genomen om belangen van polishouders te bundelen en namens hen met aanbieders in

onderhandeling te treden om tot kostencompensatie te komen. De kostenmaximering en -compensatie ziet er als volgt uit.

Kostenmaximering

- Zonder garantie
- 2,85% (< EUR 1.200 totale premie in het eerste polisjaar; of koopsommen < EUR 12.000)
- 2,45% (\geq EUR 1.200 totale premie in het eerste polisjaar; of koopsommen \geq EUR 12.000)
- Voor polissen met een looptijd \geq 30 jaar en \geq EUR 2.000 (of koopsommen \geq EUR 20.000) aan totale premie in het eerste polisjaar, geldt een kostenmaximering van 2,25%
- Bij garantie \geq 3% netto fondsrendement: kostenmaximering + 0,45%
- 3,3% (< EUR 1.200 totale premie in het eerste polisjaar; of koopsommen < EUR 12.000)
- 2,9% (\geq EUR 1.200 totale premie in het eerste polisjaar; of koopsommen \geq EUR 12.000)
- Voor polissen met een looptijd \geq 30 jaar en \geq EUR 2.000 (of koopsommen \geq EUR 20.000) aan totale premie in het eerste polisjaar, geldt een kostenmaximering van 2,7%

Voor nader te omschrijven schrijnende situaties wordt een eenmalig bedrag beschikbaar gesteld van maximaal EUR 85 miljoen. Het gaat hierbij om onvoorziene gevolgen met een grote impact voor individuele polishouders, die verband houden met bijzondere c.q. specifieke productrisico's van hun beleggingsverzekering (niet zijnde het reguliere beleggingsrisico).

Het akkoord betreft de voor 1 januari 2008 gesloten individuele, particuliere beleggingsverzekeringen. Daarbij gaat het om in totaal ruim 1,1 miljoen beleggingsverzekeringen, verspreid over meer dan 175 producten en productsoorten. Dit zijn producten van de Amersfoortse, Falcon, Interlloyd Leven, VSB Leven en Fortis ASR inclusief haar voorgangers AMEV, Stad Rotterdam en Woudsend. Bekende productnamen zijn onder andere ABC, Variabel InvesteringsPlan (VIP) en Waerdye.

Van het totaal aantal lopende polissen komt circa 60% in aanmerking voor compensatie. De kostencompensatie varieert in orde van grootte van enkele tientallen tot enkele duizenden euro's.

Per beleggingsverzekering zal worden berekend of deze in aanmerking komt voor kostencompensatie. De eventuele compensatie wordt voor (op 1 januari 2008) lopende beleggingsverzekeringen op de einddatum van het contract met terugwerkende kracht verrekend. Deze polishouders worden actief over de consequenties voor hun individuele polis uiterlijk in het derde kwartaal van 2010 geïnformeerd.

Polishouders met een beleggingsverzekering die vóór 1 januari 2008 tot uitkering is gekomen of door afkoop of een andere reden is beëindigd, moeten zelf actie ondernemen. Zij moeten een schriftelijk verzoek tot compensatie indienen bij ASR Nederland N.V. voorzien van documenten die gegevens over de beleggingsverzekering bevatten. Deze gegevens zijn nodig om de hoogte van een eventuele compensatie te kunnen berekenen.



Jos Baeten

*Voorzitter van de hoofddirectie
ASR Nederland*

'Gehoor geven aan maatschappelijke kritiek'

'Het is voor alle betrokken partijen, waaronder in de eerste plaats onze polishouders, en voor het vertrouwen in de verzekeringssector goed dat er een einde komt aan de slepende discussie over onvoldoende transparante kosten van in het verleden gesloten beleggingsverzekeringen. Daarom hebben wij destijds de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgenomen. Met dit akkoord onderstrepen wij dat er ons zeer veel aan is gelegen gehoor te geven aan de maatschappelijke kritiek die is gerezen.

De discussie over beleggingsverzekeringen heeft bij ons de vraag opgeworpen in hoeverre vermogensopbouwproducten tot het natuurlijk domein van verzekeraars behoren. Deze vraag is versterkt door de kredietcrisis. Wij vinden dat dergelijke producten moeten passen in een langetermijndoelstelling en dat zij voldoende garanties voor de realisatie van de beoogde uitkering moeten bevatten. Daarom zijn inmiddels maatregelen getroffen om te zorgen dat onze bestaande beleggingsverzekeringen voldoen aan de sterk toegenomen eisen van informatieverstrekking en dat zij qua samenstelling en kostenniveau de toets der kritiek kunnen doorstaan.'

Beleggingsverzekeringen die binnen vijf jaar na aanvang zijn beëindigd komen niet in aanmerking voor de compensatieregeling.

De impact op de embedded value van de gehele portefeuille van ASR Nederland bedraagt EUR 780 miljoen voor belasting (EUR 580 miljoen na belasting). Een gedeelte hiervan was in 2007 al verwerkt in de jaarrekening op grond van de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.



Duurzame verzekeringsproducten

Als menselijke, betrokken verzekeraar willen wij hoogwaardige, verantwoorde producten ontwikkelen en aanbieden. Dat wordt steeds belangrijker om te kunnen blijven voldoen aan de behoeften van consumenten en andere stakeholders.

In 2008 hebben wij gewerkt aan programma's die ervoor zorgen dat voor Leven en Schade nieuwe productconcepten worden ontwikkeld die niet alleen afgestemd zijn op de behoefte van de klant, maar die ook getoetst zijn bij de klant.

Naast onze standaard beleggingsfondsen bieden wij onze polishouders sinds 1993 duurzame aandelenfondsen aan via Falcon. Hieraan zijn in januari 2008 vier SRI-fondsen (Socially Responsible Investments) voor alle levenbedrijven van ASR Nederland toegevoegd: twee aandelenfondsen, een mixfonds en een obligatiefonds.

In een aantal producten staat het milieu centraal. Bijvoorbeeld in de autopolissen van ASR Verzekeringen met korting voor milieuvriendelijke auto's, en in milieuschadeverzekeringen. In 2008 lanceerde ASR Verzekeringen de Hypotheek met Energiebespaaradvies. Hiervoor werkt ASR Verzekeringen samen met gecertificeerde EPA-adviseurs (energieprestatieadvies) van Vastgoedteam BV. De EPA-adviseur stelt een adviesrapport op met daarin maatregelen om energiebesparing te realiseren, inclusief een indicatie van het investeringsbedrag.

De kosten van de energieverbeteringen die de klant uiteindelijk zelf kiest, kunnen worden meegefinancierd met de ASR hypotheek. Nadat de verbeteringen zijn doorgevoerd, komt de adviseur terug om het nieuwe energielabel af te geven. Om het belang van energiereducerende investeringen te onderstrepen, vergoedt ASR Verzekeringen de kosten van het rapport, inclusief het nieuwe certificaat. Voorwaarde is dat de woning met minimaal één energielabel is verbeterd. Aan de Hypotheek met Energiebespaaradvies is het HIER-logo toegekend: het gratis advies over energiebesparende maatregelen aan huizenkopers draagt volgens HIER Klimaatcampagne direct bij aan de reductie van CO₂-uitstoot en de verbetering van het klimaat.

Samenwerking en beloning intermediair

Continu betrekken wij intermediairs bij ontwikkelingen die in de branche spelen (wet- en regelgeving, toezicht, productontwikkeling) en die gevolgen hebben voor de producten en diensten die wij aanbieden.

In het verslagjaar waren er de nodige veranderingen op het gebied van provisies. Vanaf 1 januari 2007 is de wettelijke overgangsregeling naar volledige beloningstransparantie in gang gezet. Doel is de provisiegedreven verkoop van verzekeringen en hypotheek tegen te gaan. De nieuwe provisiebalans zorgt ervoor dat de verdiensten meer over de jaren worden verspreid. In 2008 konden intermediairs bij complexe producten en hypotheek van het totaalbedrag aan provisie maximaal 70% bij aanvang van het contract bij de klant in rekening brengen (afsluitprovisie) en vervolgens 30% gedurende de looptijd van het contract (doorlopende provisie).

Een andere verandering met betrekking tot de zogenoemde beloningstransparantie is dat klanten inzage hebben gekregen in de bemiddelingskosten, via de modellen van Commissie De Ruiter (nieuwe klanten in de offerte via model 2; bestaande klanten via de modellen 3 en 5, afhankelijk van het type contract).

Bovenstaande is de opmaat voor nieuwe regels ten aanzien van beloning en informatie die volgens de BGFO Wft per 1 januari 2009 van kracht zijn geworden. Daarmee is volledige beloningstransparantie van complexe levensverzekeringen en hypotheek een feit. Het intermediair zal de klant in een zo vroeg mogelijk stadium, dat wil zeggen vóór het definitieve advies, duidelijkheid moeten geven over de kosten van het advies en de bemiddeling. Dit moet een belangrijke impuls geven aan het vertrouwen in de branche.

De transitie naar meer beloningstransparantie vraagt om andere businessmodellen, bij ons als aanbieder én bij het intermediair. In 2008 zijn wij gestart met de voorbereidingen van het programma Vol Vertrouwen Ondernemen, waardoor onze accountmanagers nog beter worden toegerust om het intermediair te ondersteunen.

Onderdelen van dit programma zijn:

- een rekenmodel waarmee de consequenties inzichtelijk worden van beloning op basis van provisie of op basis van fee (uurtarief of fixed fee)
- voorbeelden van Dienstverleningsdocumenten
- inzicht in de nieuwe regels van beloning en informatie BGfo/Wft
- marktinformatie
- een 'fittest' voor het intermediair
- diverse opleidingen en vaardigheidstrainingen.





Emiel Jacobs

Hypotheek & Assurantie Groep te Amersfoort

“Duidelijk verhaal voor onze klanten”

Met het Dienstverleningsdocument geeft ASR Verzekeringen, als een van de weinige verzekeraars, het intermediair een zeer nuttig handvat. Tot nu toe vinden onze klanten het een duidelijk verhaal: ze weten van tevoren wat we doen, wat ze kunnen verwachten en wat de kosten van bemiddeling en provisie zijn. Daarnaast is het rekenmodel erg handig om als klankbord voor onszelf te gebruiken. Het programma is een schot in de roos.

Monitoren van marktontwikkelingen

De ontwikkelingen in de markt en de wensen van onze klanten volgen wij nauwlettend, door het structureel uitvoeren van analyses en marktonderzoeken. Hierbij proberen wij vroegtijdig belangrijke ontwikkelingen te signaleren. Vervolgens bekijken wij wat de effecten van deze ontwikkelingen kunnen zijn op onze markt en onszelf, nu en in de toekomst. Het onderzoek draagt ook direct bij aan duidelijke en transparante producten.

Begrijpelijkheidsonderzoeken

Informatie moet begrijpelijk zijn. Dit is opgenomen in de Wet op het financieel toezicht, de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Het is van groot belang dat (verplichte) informatie die aan de consument wordt verstrekt, begrijpelijk is. Alleen op die manier kan een consument een bewuste keuze maken. De AFM constateert dat sommige marktpartijen problemen ondervinden bij het naleven van de open norm begrijpelijkheid.

De publieke discussie over de transparantie van beleggingsverzekeringen is ook aanleiding geweest om consumenten in het algemeen meer duidelijkheid te bieden over producten. In dit kader heeft ASR Nederland besloten de klantcommunicatie op begrijpelijkheid te toetsen. Er zijn hiervoor in 2008 meerdere onderzoeken bij consumenten uitgevoerd. Centraal stonden verschillende documenten, waaronder offertes, polisvoorwaarden en polisbladen.

Deze toetsen moeten uitwijzen of de doelgroep de tekst begrijpt en op welke punten zij nog verder kan worden aangescherpt. Bij elke test wordt eerst vastgesteld wat de kernboodschappen zijn. In hoeverre beklijven deze bij de lezer? De uitkomst kan vervolgens groen, oranje of rood zijn.

Groen de consument begrijpt de centrale boodschap volledig, en ook de overige delen van het document zijn duidelijk. Er zijn hooguit enkele kleine aanpassingen nodig in de rest van het document. Waar nodig kan de tekst nog worden aangescherpt.

Oranje de consument begrijpt de belangrijkste onderdelen van de centrale boodschap. Maar aanpassingen zijn nodig om de totale kernboodschap te laten overkomen en het gehele document begrijpelijk te maken. Onbegrijpelijke passages zullen moeten worden herzien.

Rood de consument begrijpt één of meer belangrijke onderdelen van de centrale boodschap niet. Het document moet volledig worden herschreven en opnieuw worden getest.

Financiële termentest

Een ander voorbeeld van begrijpelijkheidsonderzoek is de financiële termentest. Met deze test stellen wij vast in hoeverre onze doelgroep bekend is met bepaalde financiële termen en of zij de betekenis kennen. Dit geeft een goede indruk van de moeilijkheidsgraad van een document.

Deze uitkomsten gebruiken wij om onze communicatie naar de klant begrijpelijker te maken door bijvoorbeeld termen uit te leggen, een begrippenlijst te hanteren of termen geheel te vervangen door meer eenvoudige begrippen.



Vertrouwensmonitor

Sinds oktober 2008 doen wij doorlopend onderzoek naar het vertrouwen van klanten, consumenten en intermediairs in ASR Nederland. Dit is een goede graadmeter voor het vertrouwen dat klanten, potentiële klanten en intermediairs hebben in ons. Bovendien geeft het ons waardevolle informatie over hoe consumenten en intermediairs de financiële crisis ervaren. Voor dit onderzoek hebben wij van week 43 tot en met week 46 wekelijks consumenten ondervraagd, en tweewekelijks intermediairs. Inmiddels vindt één keer per kwartaal een meting plaats.

Duurzaamheidonderzoeken

Ten slotte voeren wij duurzaamheidonderzoeken uit om een beeld te krijgen van de verwachtingen van consumenten op het gebied van duurzaamheid en de criteria waarmee zij financiële dienstverleners hierop beoordelen.

Klant Contact Center

De Nederlandse verzekeringsmarkt heeft zich de laatste jaren gekenmerkt door sterk toegenomen concurrentie, nieuwe technologische ontwikkelingen en veranderingen in voorkeuren en gewijzigd aankoopgedrag van consumenten. In 2008 kwam daar de financiële crisis bij. Door al deze ontwikkelingen zoeken consumenten vaker rechtstreeks contact met verzekeraars. Om die reden is binnen ASR Nederland een Klant Contact Center (KCC) onmisbaar.

Het KCC van ASR Nederland in Woudsend onderhoudt alle contacten met bestaande klanten, via de telefoon en per mail. Hierdoor ontlast het de back- en frontoffice, waardoor wij de werkprocessen zo optimaal mogelijk houden. Dit draagt bovendien bij aan het reduceren van klachten: door het rechtstreekse contact met klanten kan tekortschietende dienstverlening sneller worden gesignaleerd en verbeterd. Zo stelt het KCC ons in staat onze dienstverlening te verbeteren en onderscheidend te maken.



Werner van Geelen

Directeur Klant Contact Center (KCC) te Woudsend

“Zorg met de inzet van het Klant Contact Centrum voor de juiste klantbeleving”

Want medewerkers van het KCC krijgen tijdens hun werk te maken met diverse emoties van klanten. Het is hun taak om klanten op een correcte wijze te informeren en antwoord te geven op hun vraag.

In oktober 2007 is het KCC gestart met het beantwoorden van vragen op het gebied van Bancair en Leven. Per 1 januari 2008 is de werknemersdesk van Pensioenen ook bij het KCC ondergebracht. Precies 1 jaar later, 1 januari 2009, is de afdeling Schade (acceptatie particulier en schadebehandeling) toegevoegd aan het KCC.

De vragen van klanten binnen deze aandachtsgebieden zijn divers. Dit kunnen statusvragen zijn, bijvoorbeeld over dekking, mutaties en correspondentie. Ook complexere vragen ko-

men bij het KCC binnen, zoals vragen over waardeoverdracht en pensioenuitkeringen. Met name bij deze complexe vragen stellen klanten persoonlijk contact met een KCC-medewerker op prijs.

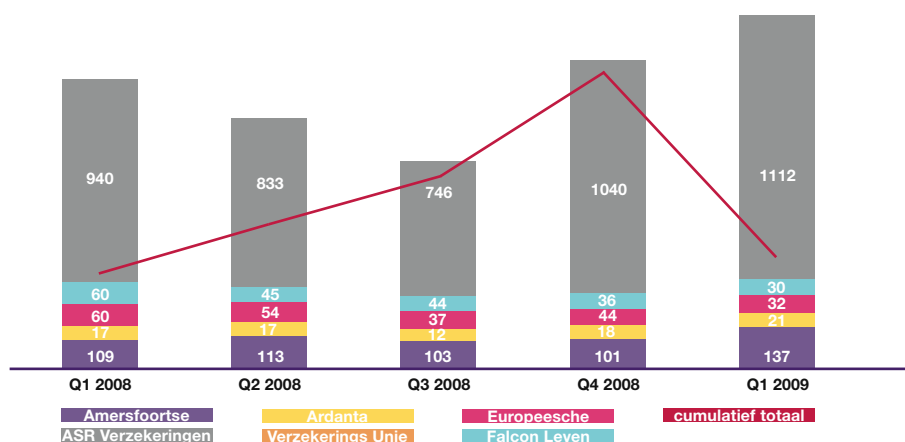
Dat het KCC toegevoegde waarde heeft en een positieve bijdrage aan de klantbeleving levert blijkt wel uit de positieve reacties van klanten. Zo geven sommigen expliciet aan dat zij dankzij de inspanningen van een KCC-medewerker klant bij ons blijven. Ook de 'call me back'-button op internet, waarmee klanten kunnen aangeven dat ASR met hen contact moet opnemen, levert positieve reacties op.

Klachten: een belangrijke informatiebron

Met het oog op klanttevredenheid, het bewaken van ons imago en het voorkomen van mogelijke reputatieschade hebben wij een afdeling Klachtenmanagement. Klachtenmanagement zorgt ervoor dat onvrede bij klanten wordt weggenomen en dat een eventuele beschadigde relatie wordt hersteld. Klachtenmanagement zet de klachten uit in de verschillende business lines van ASR, bewaakt de afhandeling en het resultaat, en rapporteert aan zowel het betreffende Directieteam als de Hoofddirectie van ASR Nederland.

De nadruk ligt steeds meer op het voorkómen van klachten. Daarom dragen wij het klachtenbeleid intern actief uit. Een ander belangrijk speerpunt is procesverbetering. Klachtenmanagement houdt zich daarom bezig met beleidsmatige zaken zoals het harmoniseren van het klachtenbeleid (op basis van wet- en regelgeving) binnen ASR Nederland. Verder stroomlijnt Klachtenmanagement klachtenformulieren, afhandelingprocessen, rapportages en klanttevredenheidsonderzoeken. Het monitoren van de klanttevredenheid onder klagers is eveneens een belangrijk aandachtspunt.

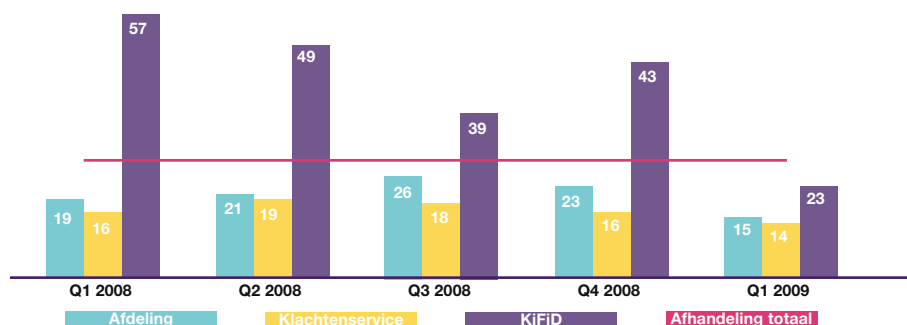
Aantal klachten ASR Nederland



Het totaal aantal klachten is in 2008 met 29% gestegen ten opzichte van 2007. Dit is te verklaren door de media-aandacht door de beleggingsverzekeringen, de financiële crisis en de situatie rondom Fortis.



Gemiddelde duur definitieve klachtenafhandeling ASR Nederland



Het beleid is dat wij na het binnenkomen van een klacht binnen 14 kalenderdagen een eerste inhoudelijke reactie geven. Wij streven ernaar om binnen 28 werkdagen, samen met de klant, tot een uitkomst te komen en daarmee het klachtdossier voor de klant te sluiten. Er is een dalende trend in de afhandelingduur zichtbaar op alle onderdelen, zowel van klachten die binnenkomen bij afdelingen en bij Klachtenmanagement als bij onafhankelijke klachteninstellingen. Bij deze laatste categorie (blauw in de grafiek) bepaalt de Ombudsman of Geschillencommissie het sluiten van het klachtdossier.

'Adopteer een klacht en behoud de klant'

ASR Verzekeringen is in 2008 de actie 'adopteer een klacht en behoud de klant' gestart. Daarmee brengt zij in kaart wat er precies gebeurt als een klant van ASR Verzekeringen een klacht indient en hoe hij wordt geholpen. Het doel is klagers zo te helpen dat ze klant blijven bij ASR Verzekeringen. Ook worden problemen opgelost en eventuele verbeteringen doorgevoerd. Zo kan ASR Verzekeringen in de toekomst alle klanten beter helpen.

Nadat de klacht binnenkomt bij Klachtenmanagement gaat deze naar de klachtenbehandelaar van de verantwoordelijke business line. Een deelnemer aan de 'adopteer een klacht'-actie krijgt direct een kopie van de klacht en adopteert deze (en hiermee dus ook de klant). De deelnemer overlegt vervolgens met de klachtenbehandelaar hoe hij verder in het proces betrokken blijft. Hij kan het hele afhandelingstraject volgen. Na het sluiten van de klacht belt hij de klant. Zo krijgt ASR Verzekeringen inzicht in de mate van tevredenheid van de klant. In een werksessie met alle deelnemers zijn de resultaten uit de telefoongesprekken gedeeld. In totaal zijn twintig verbeterpunten ten aanzien van performance, service en interne organisatie geïnventariseerd om deze vervolgens te implementeren.



Ruud van der Weert

Klachtenmanager - Ervaring van een klant

“Persoonlijke aandacht werpt vruchten af”

Over de fase voordat ik de klacht officieel indiende, was ik als klant uitermate ontevreden over ASR. Ik kan er nog boos om worden. Vanaf het moment dat ik een klacht had ingediend, ben ik zeer tevreden met de behandeling en de uitkomst. Complimenten voor de klachtbehandelaar en zijn team! Ik vond het daarom erg prettig dat ik mijn verhaal aan de telefoon nog kwijt kon en voor mij is het nu ook echt afgerond.

OpEx-programma

Met ons in 2007 gestarte operational excellence-programma willen wij de hoogste klantwaarde bereiken. Dit doen we door een organisatie en cultuur neer te zetten waar continu verbeteren centraal staat. Verbeteringen worden altijd gedefinieerd vanuit de klantwens.

In 2008 zijn met dit programma ongeveer 40 teams en 1000 medewerkers bereikt.

We richten ons hierbij op drie samenhangende thema's:

1. het inrichten van de processen op een dusdanige manier dat deze waarde toevoegen voor de klant over de gehele keten
2. het inrichten van operationeel management
3. het stimuleren en veranderen van houding en gedrag, en het bijbrengen van vaardigheden en leiderschap die continu verbeteren stimuleren bij iedereen, en ervoor zorgen dat dit in de genen van het bedrijf wordt 'opgeslagen'.



In 2008 zijn vanuit OpEx afdelingen bij Schade, Bancair Leven, Pensioenen, Zorg Inkomen, De Amersfoortse en IST geholpen om de dienstverlening te verbeteren. Dit leverde gemiddeld de volgende kwantitatieve impact op:

- stijging van kwaliteit: 15%
- stijging foutloosheid (iets in 1 keer goed doen): 35%
- doorlooptijdreductie: 45%
- productiviteitsstijging: 50%
- reductie van ongewenste werkinstroom (onnodige verzonden brieven, herhaalverkeer aan telefoon, doorverwijzingen naar andere afdelingen etc.): 20%.

Dit zijn goede resultaten, die echter onvoldoende zijn om echt onderscheidend te kunnen opereren ten opzichte van de rest van de markt. Immers, andere verzekeraars zitten ook niet stil en werken ook hard aan verbeteringen. Bovendien worden klanten en tussenpersonen kritischer: zij vragen en verwachten steeds meer. Daarom is kwalitatieve impact minstens zo belangrijk: zo ontstaat er een cultuur van continu verbeteren.

Kwalitatieve verbeteringen die in 2008 onder meer zijn gerealiseerd:

- medewerkers en leidinggevendenden zijn opgeleid in de basisprincipes van de Lean-filosofie
- verbeteringsystematiek is ingericht om zelfstandig structurele procesverbeteringen door te voeren; medewerkers zijn in staat gesteld om zelf verbeterideeën in te dienen
- besturingsystematiek is verbeterd om gerichte prestatieverbeteringen door te kunnen voeren
- kennisdeling van best practices is opgezet om het kennisniveau en prestaties van medewerkers te verhogen
- werkzaamheden en taken zijn gestandaardiseerd en vereenvoudigd zodat voorspelbaarheid en transparantie van het werk toeneemt
- HR-systemen en -procedures (zoals beoordelingen, competentieprofielen etc.) zijn in lijn gebracht met de nieuwe manier van werken
- tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers zijn verhoogd
- leidinggevendenden treden meer coachend en faciliterend op, en het hoger management heeft zijn aanwezigheid op en directe betrokkenheid bij de werkvloer vergroot.

Compliance in een nieuwe tijdgeest

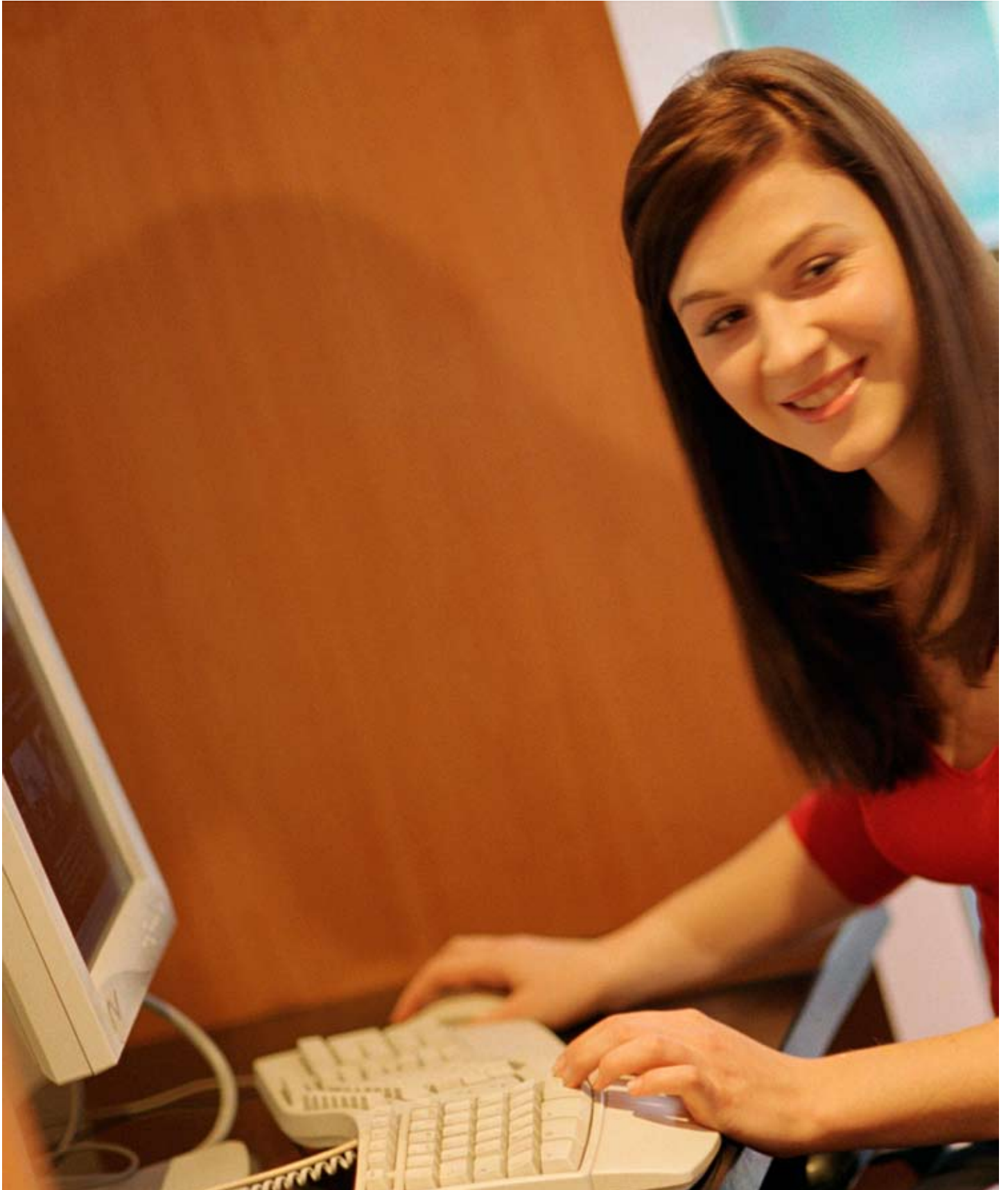
ASR Nederland wil een solide partner zijn voor alle stakeholders. Betrouwbaarheid is daarbij van levensbelang. Om betrouwbaar te kunnen zijn, moeten onze werknemers niet alleen wetten en regels in acht nemen, maar ook in al hun activiteiten blijf geven van een hoog integriteitniveau. Is dat niet het geval, dan kan dat leiden tot reputatieschade door negatieve publiciteit en beschadiging van het vertrouwen van onze klanten, aandeelhouders en andere belanghebbenden.

Het doel van Compliance is het bevorderen en bewaken van een integere bedrijfsvoering en het bewaken van de reputatie van ASR Nederland. Compliance is de naleving van wetten, regels en ethische normen. De afdeling Compliance van ASR Nederland houdt zich bezig met het creëren van bewustwording over, het stimuleren van en het toezien op de naleving daarvan. Dit geldt ook voor de naleving van de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen van het Verbond van Verzekeraars; veel afspraken en normen uit deze Code zijn overigens verankerd in de Wet op het financieel toezicht.

Er is geen jaar geweest waarin een grotere verandering in de financiële wereld is ingezet als 2008. Het vertrouwen van klanten in onze sector daalde in razendsnel tempo. Voor de verzekeringsbranche speelde de commotie rondom beleggingsverzekeringen daarbij een grote rol. Het vertrouwen van klanten in onze dienstverlening kelderde naar een dieptepunt. ASR Nederland kwam door deze ontwikkelingen, in combinatie met de separatie van het Fortis-concern en de financiële crisis, in een geheel nieuwe tijdgeest terecht. Voor Compliance bracht deze omwenteling belangrijke veranderingen met zich mee.

Meer dan ooit heeft de interne organisatie een beroep gedaan op Compliance voor advies. Hoe kunnen we invulling geven aan de nieuwe beloningsregels voor het intermediair? Wat verwachten we van medewerkers als het om integriteit gaat? Maar ook de vraag om nog striktere controles is toegenomen. Kent iedereen de mededingingsregels? Zijn de risico's op belangenverstremgeling goed ingeperkt? Doen we er alles aan om malafide partijen te weren die onze organisatie en daarmee onze klanten willen misbruiken of beschadigen? Ook moeten wij nog duidelijker zichtbaar kunnen maken dat wij in de dagelijkse praktijk voldoen aan de striktere regels. Om onze activiteiten te mogen blijven uitvoeren, moeten wij 'bewijs' leveren aan onze toezichthouders. Maar het belangrijkste is dat in de loop van 2008 de slag is gemaakt dat er niet alleen vanuit plicht wordt gehandeld ('we doen het omdat het in de wet staat'), maar ook, en juist vooral omdat wij het beste voor hebben met onze klanten. Door te voldoen aan alle externe en interne regels en dit te tonen, willen wij onze klanten het vertrouwen geven dat wij in hun belang handelen. Om het vertrouwen van onze klanten te herstellen, heeft ASR Nederland in 2008 onder andere een compensatieregeling met de belangenorganisaties voor klanten met beleggingsverzekeringen afgesproken, hard gewerkt om de begrijpelijkheid van onze communicatie te verbeteren en het productenpalet aangepast aan de normen van de huidige tijd. In 2009 verwachten wij dat deze ontwikkeling verder doorzet. Of het nu gaat om het ontwikkelen van nieuwe producten, het kiezen van incentives of het beoordelen van interne procedures, wij zullen continu onze activiteiten toetsen aan de hand van enkele eenvoudige basisprincipes: past het binnen de letter en de geest van de wet? Kunnen we het aan het grote publiek uitleggen? Is het klantbelang ermee gediend? Zijn de afwegingen zakelijk? Kunnen we het aan onze medewerkers en aandeelhouder uitleggen? En past het binnen onze eigen interne normen? Op die manier blijven wij werken aan een integer ASR Nederland.

Het doel van Compliance is het bevorderen en bewaken van een integere bedrijfsvoering en het bewaken van de reputatie van ASR Nederland.



ASR Vermogensbeheer

ASR Vermogensbeheer beheert en belegt vermogen van en voor de verzekeraar in aandelen, staatsobligaties en vastrentende waarden, en direct in eigen vastgoed zoals woningen, winkels, kantoren en grond. Daarnaast ontwikkelt zij diverse woning-, winkel- en kantoorprojecten. Vastgoed is als langetermijnbelegging belangrijk voor de verzekeraar uit oogpunt van solvabiliteit, rendement en spreiding van beleggingsrisico's.

ASR Vermogensbeheer bestaat uit de onderdelen Financial Markets en twee Vastgoedbedrijven: ASR Vastgoed Vermogensbeheer en ASR Vastgoed Ontwikkeling.

Financial Markets

Voor de beleggingswereld kan het jaar 2008 met recht historisch genoemd worden. Sterke dalingen op de internationale beurzen, financiële instellingen die aan het wankelen werden gebracht en dramatische verliezen voor particuliere en institutionele beleggers waren ingrijpende gevolgen van de kredietcrisis. Slechts door miljardeninjecties van overheden kon het financiële systeem overeind blijven. Maar het vertrouwen in de financiële wereld is hiermee nog niet hersteld.

Terugkijkend naar de oorzaken van de kredietcrisis zien we onder meer een ongebreidelde hypotheekverstrekking in de Verenigde Staten, het “verpakken” van riskante hypotheekleningen in ondoorzichtige beleggingsconstructies, beloningsbeleid van banken dat gebaseerd was op omzetgroei op de korte termijn en te weinig risicobesef van beleggers. Inmiddels zijn er maatregelen genomen om dergelijke misstanden in de toekomst te voorkomen, zoals uitbreiding van wet- en regelgeving door overheden en toezichthouders, en aanpassingen van het bedrijfs- en beloningsbeleid van financiële instellingen. Maatschappelijk verantwoord ondernemen – waarbij bestuurlijke, maatschappelijke en sociale criteria een rol spelen – zal een belangrijke bijdrage moeten geven aan het herstel van het wereldwijde financiële systeem.

Voor ASR Nederland is de kredietcrisis in 2008 een bevestiging van de toegevoegde waarde van maatschappelijk verantwoord beleggen. Wanneer wij ons beleggingsbeleid niet alleen baseren op cijfermatige, economische factoren maar ook op kwalitatieve ESG-criteria (Environmental, Social, Governance), zal dit op langere termijn leiden tot een stabiel en duurzaam beleggingsrendement. In 2007 heeft ASR Nederland het eigen beleid inzake Socially Responsible Investments (SRI) geformuleerd, als aanvulling op de Principles of Responsible Investments van Fortis Groep. Met de separatie van ASR Nederland op 3 oktober 2008 is dit SRI-beleid onverminderd gecontinueerd.

Ons SRI-beleid legt de nadruk op positieve selectie van best practices en best products, gebaseerd op ESG-criteria. Dit geldt voor beleggingen in landen (staatsleningen) en in ondernemingen (aandelen en bedrijfsobligaties). Het betekent onder meer dat wij extra investeren in ondernemingen die binnen hun bedrijfstak het beste scoren op ESG-criteria of een duurzame bijdrage leveren aan de maatschappij, zoals met afvalwerking, recycling en schone energie.

Tegelijkertijd hanteren wij uitsluitingscriteria ten aanzien van producenten van controversiële wapens, nucleaire energie, pesticiden, alcohol en tabak, de gok- en seksindustrie, en ondernemingen die dierproeven doen.

A close-up portrait of a middle-aged man with short, dark hair, wearing a dark suit jacket, a light blue checkered shirt, and a dark blue tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is blurred, showing warm colors like red and orange.

Ook als belegger
tonen wij onze maatschappelijke
verantwoordelijkheid.

Jos Gijsbers

Senior Portfoliomanager ASR Vermogensbeheer



Hans Vossen

Vicepresident Investor Relations bij DSM

“Inspirerende dialoog met ASR”

Duurzaamheid is nauw verweven in onze dagelijkse activiteiten bij DSM, zegt Hans Vossen. ‘Onze inzet voor duurzaamheid zorgt niet alleen voor een beter milieu en een aantrekkelijker werkomgeving voor onze mensen, maar het schept ook mogelijkheden voor “groene innovaties”. Zo kunnen wij bijdragen aan vermindering van het verbruik van fossiele energie door producten te ontwikkelen voor windenergie, zonnepanelen, lichtgewicht materialen voor de autosector en tweede-generatie biobrandstoffen. Ook dragen we bij aan een betere gezondheid voor mens en dier en streven we continu naar het nog verder verbeteren van onze eigen productieprocessen en het terugdringen van onze emissies en die van onze klanten. Niet voor niets staan wij in de top van de Dow Jones Sustainability Index. Het is inspirerend voor ons om ASR, die verantwoord investeren hoog in het vaandel heeft staan, als aandeelhouder te hebben. De dialoog die wij met ASR hebben gaat naast korte termijnresultaten ook over de duurzame toekomst van DSM. Beide zijn wij ervan overtuigd dat duurzaamheid leidt tot goede beleggingsresultaten op de lange termijn.

Voor de invulling van het SRI-beleid ten aanzien van de intern beheerde beleggingsportefeuilles hanteren wij de ESG-definities van Forum Ethibel. Dit is een internationaal gerespecteerde en onafhankelijke SRI-commissie. Deze normen worden nader ingevuld door Vigeo (zie kader) met MVB-analyses (Maatschappelijk Verantwoord Beleggen). Dit resulteert in ratings van landen en bedrijven inclusief benchmarks, die een hulpmiddel zijn voor onze beleggingsbeslissingen. Medio 2008 hebben wij hiervoor een overeenkomst met Vigeo ondertekend. Twee keer per jaar screent Vigeo de interne beleggingsportefeuille van ASR Nederland. Zo maken wij onze prestaties en vorderingen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord beleggen inzichtelijk. De onafhankelijke SRI-certificering van de interne beleggingsportefeuille van ASR Nederland door Vigeo heeft voor het eerst eind 2008 plaatsgevonden.

In de gesprekken die wij voeren met het management van bedrijven staat ook ons SRI-beleid



Vigeo is een van de leidende researchers in Europa op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties (ondernemingen, instellingen, overheden). Zij beoordeelt in hoeverre organisaties blijf geven van een verantwoorde houding tegenover het leefmilieu, hun werknemers en de maatschappij.

Vigeo identificeert de extra financiële risico's waaraan bedrijven en andere organisaties zijn blootgesteld en gaat na hoe ze door middel van beheersystemen deze risico's onder controle houden. Vigeo telt 83 medewerkers en heeft kantoren in Parijs, Brussel, Milaan en Casablanca.

op de agenda. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de prestaties van de betreffende onderneming ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen, zodat wij als investeerder met onze beleggingsbeslissingen een positieve invloed kunnen uitoefenen. Daarbij schromen wij niet om controversiële onderwerpen te bespreken. Deze betrokkenheid als investeerder wordt in het algemeen zeer gewaardeerd.

Voor onze grotere aandelenposities worden de aandeelhoudersvergaderingen bezocht. Hiervoor heeft ASR Nederland een actief stembeleid opgesteld, waarbij behalve ons SRI-beleid ook de richtlijnen van de code Tabaksblad worden meegenomen. Zowel het stembeleid van ASR Nederland als de volledige stemverantwoording op aandeelhoudersvergaderingen zijn beschikbaar via de website:

www.asrnederland.nl/article/8/stembeleid_stemverantwoording

Voor een deel van onze beleggingen maken wij gebruik van externe vermogensbeheerders. Aangezien de interpretatie en toepassing van SRI-criteria per vermogensbeheerder zullen verschillen, accepteren wij dat er kleine afwijkingen zijn ten aanzien van het SRI-beleid van ASR Nederland. Zowel bij de selectie als de monitoring van externe vermogensbeheerders zijn SRI-criteria onderdeel van het totale proces: ook hier investeren wij in partners met een goede SRI-score en oefenen wij onze invloed uit op hun beleid ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en beleggen. Van onze huidige externe vermogensbeheerders heeft inmiddels meer dan 90% de United Nations Principles for Responsible Investments ondertekend.

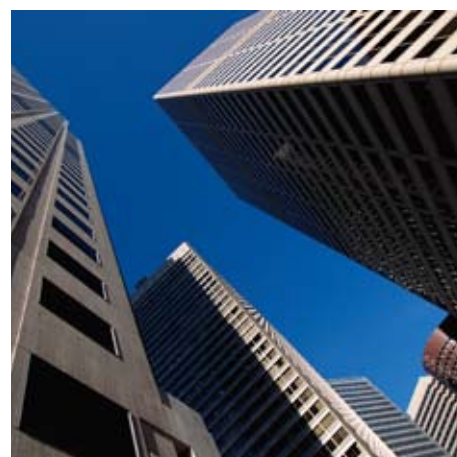
Sinds januari 2008 zijn in de ASR beleggingsfondsen, die beheerd worden door Fortis Investments, verdere uitsluitingen doorgevoerd van producenten van controversiële wapens. Als alternatief bieden wij duurzame aandelenfondsen aan via Falcon. Hieraan zijn in januari 2008 vier SRI-fondsen voor ASR Nederland toegevoegd:

- een wereldwijd aandelenfonds conform het beleggingsbeleid van het Triodos Meerwaarde Aandelenfonds
- een aandelenfonds dat belegt in internationale bedrijven die strikte ethische en milieugebonden criteria naleven
- een obligatiefonds
- en een mixfonds dat SRI-criteria hanteert conform de principes van Ökoworld Investments, een SRI-organisatie in Frankfurt die gelieerd is aan Fortis Investments.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer

ASR Vastgoed Vermogensbeheer richt zich op onroerend goed en belegt in onder meer woningen, winkels, kantoren, parkeergarages en grond (landelijk vastgoed). Dit doet zij in opdracht van ASR Nederland. Duurzaamheid is een onderwerp dat in deze sector voortdurend onder de aandacht is en steeds meer ingebed raakt in de bedrijfsvoering. Hierbij speelt de IVBN (de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed in Nederland) een voortrekkersrol. De IVBN behartigt de gezamenlijke belangen van grote pensioenfondsen, verzekeringsmaatschappijen, vermogensbeheerders en al dan niet beursgenoteerde vastgoedfondsen.

In 2009 is de IVBN Taskforce Duurzaamheid opgericht met als doel de stand van zaken ten aanzien van duurzaamheid in kaart te brengen en een visie te ontwikkelen. Als lid van de IVBN draagt ASR Vastgoed Vermogensbeheer bij aan deze Taskforce. Tot op heden is duurzaam





bouwen voornamelijk gericht op nieuwbouw, terwijl het verduurzamen van de bestaande gebouwenvoorraad een grotere bijdrage levert. ASR Vastgoed Vermogensbeheer ziet verduurzaming als een gezamenlijke verantwoordelijkheid: in het samenspel tussen eigenaar/verhuurder en gebruiker/huurder moeten afspraken worden gemaakt over de benodigde investeringen. Er zal een duurzaamheidsmeetlat voor bestaand vastgoed worden ontwikkeld, waardoor een betere vergelijking mogelijk wordt tussen nieuw en bestaand vastgoed.

Landelijk vastgoed: een duurzame langetermijnbelegging

Al meer dan honderd jaar belegt ASR Nederland een deel van het vermogen in landelijk vastgoed en grond. ASR Vastgoed Vermogensbeheer is verantwoordelijk voor de portefeuille van ruim 31.000 hectare grond. Hiermee is zij de grootste private grondeigenaar van Nederland. De gronden liggen verspreid over heel Nederland. Het grootste deel ervan wordt gebruikt voor landbouwdoeleinden; ook landgoederen, bossen en recreatiegebieden behoren tot het eigendom.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer ziet grond als een solide langetermijnbelegging. Zij geeft de grond langjarig in gebruik aan ondernemers door middel van pacht of erfpacht, waarvan een deel in altijd durende erfpacht. ASR Vastgoed Vermogensbeheer heeft vertrouwen in de toekomst van het landelijk gebied. Een gebied waar de agrariër een goede boterham kan verdienen met de duurzame productie van voedsel, biobrandstoffen en sierteeltproducten, maar waar ook ruimte is voor natuur, recreatie, wonen en waterberging. Kortom een duurzaam, vitaal en aantrekkelijk platteland.

Duurzaam beleggen betekent voor ASR Vastgoed Vermogensbeheer op een verantwoorde manier zaken doen op basis van langdurige betrokkenheid, en daarbij verantwoordelijkheid nemen voor mens, milieu, natuur en landschap. Op de landgoederen komen prachtige natuurterreinen voor en bossen worden duurzaam beheerd. Alle ASR-landgoederen zijn opengesteld voor publiek om er te recreëren of te genieten van rust, ruimte en natuur.

In de afgelopen jaren heeft ASR Vastgoed Vermogensbeheer op een aantal van de gronden nieuwe natuur aangelegd. De komende jaren zal zij dit beleid in samenwerking met andere partijen voortzetten. Uitgangspunt is dat ASR niet alleen nu, maar ook op lange termijn duurzame waarde voor alle stakeholders creëert.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer heeft de afgelopen jaren een belangrijke bijdrage geleverd aan het realiseren van de overheidsdoelstellingen om nieuwe natuur en groengebieden aan te leggen. Zo heeft zij meegewerkt aan twee grote landelijke grondruilingen met de overheid, de grootste grondtransacties in jaren. Een deel van de gronden die ASR aan de overheid heeft overgedragen, krijgt een nieuwe bestemming voor de aanleg van typische Hollandse natte natuurgebieden en waterberging, om de gevolgen van klimaatverandering op te vangen en Nederland beter te beschermen tegen overstromingen. Een ander deel van de gronden wordt gebruikt als ruilgrond voor bedrijven die hun locatie moeten verlaten vanwege ruimtelijke ontwikkelingen, zoals nieuwe natuur, recreatie of waterberging.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer is steeds vaker betrokken bij integrale gebiedsontwikkeling. Het gaat hierbij om herinrichting van grotere gebieden in het landelijk gebied met meerdere met elkaar samenhangende functies, zoals wonen, recreatie, natuur, landbouw en waterberging. Bij dergelijke projecten zijn verschillende partijen betrokken: marktpartijen, particulieren, overheden en maatschappelijke organisaties. ASR Vastgoed Vermogensbeheer participeert en investeert in dergelijke vaak complexe projecten met passende grondfinancieringen, grondruil en grondmanagement.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer heeft diverse gronden in eigendom. Deze gronden worden via rentmeesters voor diverse doelen verhuurd of verpacht.

Landgoed Bleijenbeek

In het noordelijk deel van Nationaal Park Maasduinen bij het dorpje Afferden ligt een prachtig stukje Limburg: Landgoed Bleijenbeek. Het hart van dit 270 hectare omvattende landgoed, gelegen in een bosrijk landschap, wordt gevormd door de kasteelruïne en de omliggende gracht, die van oudsher was omringd door kleinschalig agrarisch cultuurlandschap en verspreid liggende boerderijen. Landgoed Bleijenbeek ondergaat de komende jaren een ingrijpende gedaantewisseling.



Staatsbosbeheer, IVN Maas en Niers, de provincie Limburg, de gemeente en het waterschap hebben in samenwerking met ASR Vastgoed Ontwikkeling een convenant ontwikkeld waarbij in hoofdlijnen de uitgangspunten zijn vastgesteld om gezamenlijk optimaal vorm en inhoud te geven aan de nieuwe inrichting van het landgoed en de omgeving. Onderdeel van de plannen is de revitalisering van het landschap, zoals het weer laten meanderen van de Eckeltse beek, het versterken van het watervasthoudende karakter van het landgoed als habitat voor de bever, het aanbrengen van natuurlijke waterpartijen en de aanleg van veel nieuwe natuur.

Zo wordt bijvoorbeeld dwars over het landgoed en geïntegreerd in de tweemaal 18-holes natuurgolfsbaan een robuuste ecologische verbindingzone gerealiseerd, waardoor de wigvormige onderbreking in het Nationaal Park De Maasduinen wordt opgeheven. Daarnaast wordt de kasteelruïne geconsolideerd en wordt een fietspad aangelegd. Gelijktijdig zijn op een viertal locaties van het landgoed woningen gepland, met een aantal op zorg en welzijn gerelateerde voorzieningen en een hotel.



Regina Eijkenboom

Rentmeester

Woningbouw in het groen, twee golfbanen, veel nieuwe natuur, een fietspad, een beek die opnieuw meandert, behoud van een van de mooiste ruïnes van Nederland. Dit opmerkelijke staaltje integrale gebiedsontwikkeling wordt vertoond op landgoed Bleijenbeek in Limburg. Dit is iets waar mensen ook in de toekomst van kunnen genieten. Ik vind het geweldig om daaraan bij te dragen.

Landgoed De Groote Scheere

Op de grens van Overijssel en Drenthe, in de gemeente Hardenberg, ligt het 800 hectare grote landgoed De Groote Scheere, bestaande uit een historisch cultuurlandschap. Dit landgoed omvat de gehele buurtschap Holthone. Grasland, akkers, rietgedekte boerderijen met karakteristieke luiken, bossen, natuurterrein en houtwallen worden door zandpaden met elkaar verbonden.

De historische Holthoner Esch, met aan de rand daarvan een aantal karakteristieke boerderijen, vormt de kern van het landgoed en de buurtschap Holthone. Dit centrale deel van het landgoed wordt gekenmerkt door een kleinschalig landschap rond de grote, bolvormige es, met oude boerderijen, akkers, graslanden en houtwallen. Daaromheen liggen de lagere beekdalgronden van de Vecht en de veen- en heideontginningsgronden, waar zich ook de belangrijkste agrarische gebieden bevinden.

Van oudsher heeft het landgoed een sterk agrarisch karakter, met twaalf agrarische bedrijven. Een aantal voormalige boerderijen heeft inmiddels een woonfunctie. In de in 2004 gerestaureerde monumentale boerderij De Ganzenhoeve is een landgoedrestaurant gevestigd. Daar bevindt zich ook een expositieruimte waarin een overzicht wordt gegeven van het heden en verleden van het landgoed, en een winkeltje waar streekeigen producten worden verkocht. Het niet-toegankelijke landhuis De Groote Scheere ligt in het oostelijk deel van het landgoed aan de Kleine Vecht en wordt particulier bewoond.



Sinds het najaar van 2006 werkt een aantal cliënten van zorginstelling Nieuw Baalderborg uit Hardenberg onder begeleiding op het landgoed. Zij hebben met het onderhoud van het bos en het landschap een aangename en zinvolle tijdsbesteding. ASR Vastgoed Vermogensbeheer financiert dit. Op deze manier wordt onderhoudswerk verricht voor de natuurgebieden en het landschap.

Het bieden van mogelijkheden voor vitale en duurzame landbouwbedrijven heeft de hoogste prioriteit in de ontwikkelingsvisie. Voor gebouwen die hun agrarische functie verliezen wordt een passende andere functie gezocht. Daarnaast zullen de komende jaren twaalf nieuwe woningen worden gebouwd op verdwenen boerderij locaties, verspreid over het landgoed. De architectuur van deze woningen zal passen bij de plek waar deze worden gebouwd en aansluiten bij de bestaande bebouwing, maar zal per object uniek zijn. Ook worden de mogelijkheden onderzocht om achttien zorgappartementen voor senioren te realiseren in één van de historische boerderijen.

Ook op het gebied van water worden er allerlei maatregelen genomen. Er komt een waterbergingsgebied in combinatie met natuurontwikkeling en de oude bekenstructuur wordt hersteld. Daarnaast worden oude landschapstructuren teruggebracht en worden er nieuwe fietspaden en wandelroutes aangelegd.

Met al deze maatregelen wil ASR Vastgoed Vermogensbeheer niet alleen zorg dragen voor een duurzaam rendement in de toekomst, maar wil zij ook bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van natuur en landschap, de leefbaarheid voor bewoners en de recreatiemogelijkheden van dit unieke landgoed.

Landgoed De Utrecht

Landgoed De Utrecht (2.500 ha) ligt ten zuiden van Esbeek aan weerszijden van de weg Tilburg-Hilvarenbeek-Reusel. Het landgoed is in 1899 ontstaan door ontginning van de uitgestrekte heidevelden door de toenmalige Levensverzekering Maatschappij De Utrecht, die is opgegaan in AMEV, inmiddels ASR Verzekeringen. Het bestaat grotendeels uit bos- en natuurterrein (1.900 ha), landbouwgronden (500 ha) met 9 verpachte boerderijen. Verder zijn er 51 verhuurde en in erfpacht uitgegeven woningen, waarvan er diverse zijn aangemerkt als rijksmonument. Op het landgoed bevindt zich een 18-holes golfbaan van Golfclub Midden Brabant.

Het voormalige vakantie- en herstellingsoord 'Huize Rustoord' is in oude luister hersteld en in gebruik als exclusieve kunstgalerie, hotel en restaurant. Verder bevindt zich op het landgoed de herbergboerderij 'In den Bockenrijder'. Van het grootste deel van het landgoed, met uitzondering van een aantal kwetsbare natuurterreinen, zijn de wegen en paden opengesteld voor publiek. In de winter van 2008/2009 bood ASR Vastgoed Vermogensbeheer het publiek de mogelijkheid om op de uitgestrekte vennen te schaatsen.



ASR Vastgoed Ontwikkeling

ASR Vastgoed Ontwikkeling behoort tot de grootste woning-, winkel- en kantorenontwikkelaars van Nederland. Met een breed team van vastgoedspecialisten investeert ASR Vastgoed Ontwikkeling al meer dan 40 jaar in ruimtelijke projecten die bijdragen aan beter wonen, beter werken en beter leven.

Steeds opnieuw zoekt zij in nauwe samenwerking met gemeenten, ondernemers, eigenaren en gebruikers naar het meest duurzame vastgoedconcept dat een directe impuls geeft aan de omgeving. Het is zonneklaar dat duurzaamheid verankerd is in deze missie.

ASR Vastgoed Ontwikkeling vertaalt dit zo concreet mogelijk in haar projecten: steeds kijkt zij hoe zij een bijdrage kan leveren aan de omgeving. Dat begint bij goede stedenbouw. ASR Vastgoed Ontwikkeling streeft ernaar bestaande stedelijke structuren zodanig te verbeteren dat een groter gebied dan alleen het project ervan profiteert.

Ook wil zij bijdragen aan flexibele nieuwe stedelijke structuren die berekend zijn op de dynamiek van de toekomst. Maar een mooi gebouw zelf is minstens zo belangrijk, een gebouw dat nieuwe investeringen aantrekt, ook als het zijn oorspronkelijke functie heeft verloren.

Wisselplein in Lelystad

Een project dat in 2008 actueel was en waar de missie, visie, werkwijze en meerwaarde van ASR Vastgoed Ontwikkeling duidelijk uit spreken, is het Wisselplein in Lelystad. Naast de verschillende maatregelen die op projectniveau zijn genomen om aan de duurzaamheidscriteria te voldoen, geeft ASR Vastgoed Ontwikkeling met dit project de binnenstad een impuls.



De ontwikkeling van het Wisselplein in Lelystad vormt namelijk de laatste ontbrekende schakel in het winkelcircuit van het bestaande stadscentrum. Loopstromen in het centrum worden met dit project geoptimaliseerd. Hierdoor wint het gehele centrumgebied aan aantrekkingskracht en gemak.

Herontwikkeling markant postkantoor in Utrecht

ASR Vastgoed Ontwikkeling draagt ook bij aan de aantrekkelijkheid van een stadscentrum door verouderde gebouwen een nieuwe functie te geven. In Utrecht is in 2008 de herontwikkeling van het postkantoor op De Neude als eigendom aan de portefeuille toegevoegd. Hierin worden winkels en een hotel gehuisvest.

Het postkantoor is een prachtig, markant gebouw; iedere inwoner van Utrecht kent het. Door het pand een nieuwe functie te geven, krijgt niet alleen het historische pand een tweede leven, maar wordt ook de winkel- en horecastructuur van de stad verbeterd.



Leidsche Rijn Centrum weerspiegelt duurzame ambities

De maatregelen die ASR Vastgoed Ontwikkeling bij Leidsche Rijn Centrum op het gebied van duurzaamheid neemt – een project dat eveneens in 2008 aan de ontwikkelportefeuille is toegevoegd – zijn tekenend voor haar ambities op het gebied van duurzaamheid. Doel is om van Leidsche Rijn Centrum een gebied te maken met een unieke identiteit, waarbij de archeologische geschiedenis van het gebied wordt benut. Het wordt zo ingericht dat herontwikkeling van individuele bouwblokken in de toekomst mogelijk is. Voetgangers, fietsers en openbaar vervoer krijgen een centrale plaats in het gebied. Er wordt bijvoorbeeld aangesloten op een regionaal fietspadennetwerk en er is voldoende ruimte om de fiets veilig te stallen.



Niet alleen op wijkniveau, maar vooral ook op gebouwniveau werkt ASR Vastgoed Ontwikkeling aan efficiënt energiegebruik. Zo wordt bijvoorbeeld de restwarmte van een nabijgelegen energiecentrale (warmtekoude-opslag) benut en krijgen de panden kleinere ramen op het noorden. Het parapedaardje is een eco-penthouse met een EPC van 0,22, onder andere door bezonning, HR++-glas, hotfill-apparaten op stadsverwarming, PV-panelen en grijswatercircuits. Alle raamkozijnen zijn vanzelfsprekend van FSC-hout, en gerecyclede materialen worden toegepast (bijvoorbeeld 20% gerecycled betongranulaat in de wanden). Regenwater wordt gebufferd in groene daken en binnentuinen en afgevoerd op het oppervlaktewater.



Elke vierkante meter winkel-, woning- en kantoorruimte die ASR Vastgoed Ontwikkeling bouwt, compenseert zij met de aanleg van een vierkante meter nieuwe natuur.

Duurzaamheid verankerd in onze organisatie

Om te zorgen dat duurzaamheid structureel in projecten wordt verankerd heeft ASR Vastgoed Ontwikkeling in 2008 de volgende stappen gezet:

- besloten is om in investeringsvoorstellen een passage op te nemen waarin wordt vastgelegd wat ASR Vastgoed Ontwikkeling in een specifiek project aan duurzaamheidsmaatregelen heeft genomen. Dit draagt ook bij aan de bewustwording van de ontwikkelmanager ten aanzien van duurzaamheid.
- ASR Vastgoed Ontwikkeling heeft zich actief opgesteld als founding partner van de Dutch Green Building Council (DGBC). ASR Vastgoed Ontwikkeling is vanaf de start bij dit initiatief betrokken. De DGBC is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met de ontwikkeling van een duurzaamheidslabel voor Nederlandse gebouwen en gebieden. Met het label – gebaseerd op het internationaal bekende BREEAM – kan ASR Vastgoed Ontwikkeling haar ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid meetbaar maken en vertalen in concrete projectmaatregelen. Ook kan zij hiermee klanten gericht informeren over de duurzaamheidsprestaties.
- vooruitlopend op de BREEAM-norm heeft ASR Vastgoed Ontwikkeling ervoor gekozen om voor woningbouwobjecten de GPR-norm te gaan hanteren, een norm die op termijn in de BREEAM-norm geïntegreerd wordt. GPR meet de duurzaamheid van een object op het gebied van energieverbruik, milieubelasting, gezondheid, gebruiksvriendelijkheid en toekomstwaarde. Voor elke pijler wordt een score toegekend; alle scores samen resulteren in een totale duurzaamheidscore van een woning. Met GPR wordt zichtbaar hoe veranderingen in bijvoorbeeld het ontwerp, materiaalkeuze of ligging zich vertalen in gevolgen voor duurzaamheid. In 2008 is aan W/E-adviseurs de opdracht gegeven om de bestaande GPR-score van een selectie van ASR-woningbouwprojecten in beeld te brengen, en daarbij te onderzoeken wat het verhogen van het ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid zou betekenen. ASR Vastgoed Ontwikkeling heeft bovendien actief bijgedragen aan een pilot gericht op het opstellen van een GPR-score voor de herontwikkeling van monumentale objecten. Deze pilot betrof de herontwikkeling van het oude bestuursgebouw van de TU Delft.

Land-voor-Land

In 2008 is ASR Vastgoed Ontwikkeling gestart met de voorbereidingen van het Land-voor-Land initiatief dat in 2009 is gepresenteerd. Elke vierkante meter winkel-, woning- en kantoorruimte die ASR Vastgoed Ontwikkeling bouwt, compenseert zij met de aanleg van een vierkante meter nieuwe natuur. Gemiddeld gaat het om zo'n 120.000 vierkante meter per jaar. Natuurmonumenten en Dienst Landelijk Gebied (DLG), dat deel uitmaakt van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, ondersteunen dit initiatief.


Steun voor Homeplan

ASR Vastgoed Ontwikkeling steunt Stichting Homeplan. Deze stichting bouwt huizen in ontwikkelingslanden voor de allerarmsten: een basis voor veiligheid en een betere toekomst.

Lenteakkoord NEPROM

ASR Vastgoed Ontwikkeling is vertegenwoordigd in de NEPROM-werkgroep Duurzaamheid & Milieu. Deze commissie bespreekt actuele onderwerpen op het gebied van duurzaamheid en draagt bij aan de realisatie van het Lenteakkoord. Met dit akkoord hebben de leden van de NEPROM zich verbonden aan de doelstelling dat het gerealiseerde vastgoed in 2015 50% minder energie verbruikt; in 2020 moet al het vastgoed volledig energieneutraal zijn.





Klanttevredenheid en
milieu gaan hand in hand.

Jos Ruijter

Technisch Manager Bouw en Techniek ASR Nederland

Milieuzorg

ASR Nederland leeft vanzelfsprekend milieuwet- en regelgeving na en rapporteert hierover aan gemeenten en provincies. Maar wij willen meer doen, en daarom streven wij ernaar continu onze milieuprestaties te verbeteren, opdat wij het milieu zo min mogelijk belasten. Aandachtspunt hierbij is het zo efficiënt mogelijk inrichten van alle processen die samenhangen met energie, water, afvalbeheer, mobiliteit en CO₂-uitstoot. Zo dragen wij bij aan een duurzamer milieu. Ons milieubeleid is van toepassing op al onze locaties; organisatorisch is het de verantwoordelijkheid van het Facilitair Bedrijf.

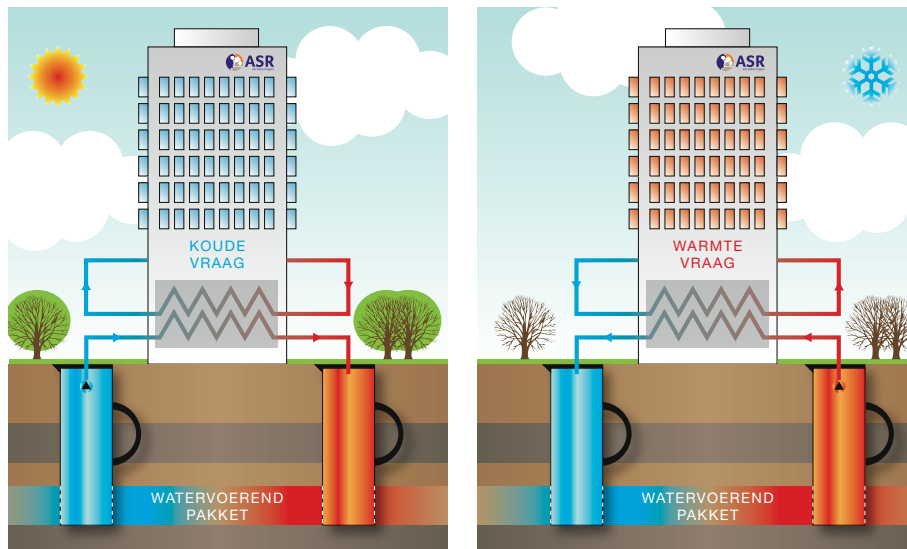
Energie- en milieuzorgsysteem

In 2008 is ASR gestart met het opzetten van een integraal Energie- en Milieuzorgsysteem. Dit moet ertoe leiden dat wij onze milieuprestaties nog verder verbeteren.

Met dit systeem wordt Milieuzorg op planmatige wijze geïmplementeerd en geborgd. Uitgangspunt is dat de technische, organisatorische en gedragsmatige milieumaatregelen die wij nemen rendabel zijn en passen bij de betreffende locatie(s).

Lange Termijn Energie Opslag voor ASR-hoofdkantoor

Een van de maatregelen die wij hebben getroffen is het overstappen op een Lange Termijn Energie Opslag (LTEO). Hiervan maakt het hoofdkantoor van ASR Nederland in Utrecht gebruik. Het gaat om een energieopslagsysteem in de bodem, dat zorgt voor de verwarming en de koeling van het pand.



Er is een afgesloten grondwaterlaag op ongeveer vijftig meter diepte voor nodig. In deze laag, die 'aquifer' wordt genoemd, worden twee leidingen geboord: één naar een koude bron en één naar een warme bron. In de zomer wordt het grondwater met een temperatuur van 10-12 graden uit de koude bron omhoog gepompt. In de warmtewisselaar in het pand wordt de lucht voor het airconditioningsysteem langs dit koele water geleid. Het grondwater draagt zijn koelte over aan de lucht, en het water warmt daardoor op. Dit opgewarmde water wordt vervolgens teruggeleid naar de warmtebron. In de winter volgt het water de omgekeerde route. Met deze bekende en bewezen techniek besparen wij in ons energieverbruik.





ASR Nederland ondertekent Meerjarenafpraak 3

Sinds 1992 heeft de overheid meerjarenafspraken (MJA's) gemaakt met bedrijfssectoren om efficiënter om te gaan met energie. In 2008 heeft ASR Nederland de MJA3 ondertekend. Hierin staan landelijke afspraken tussen overheid en bedrijfsleven over onder andere energiereductie, duurzaam inkopen, het verbeteren van de energieprestatie van datacenters en het gebruik van groene energie. Met deze ondertekening spreekt ASR Nederland de intentie uit om in 2020 30% energie-efficiency per fte te bereiken. Deze zal ten eerste bestaan uit een energiebesparing van 20% door:

- het nemen van rendabele maatregelen ter verbetering van de energie-efficiency
- het invoeren van systematische energiezorg
- het stimuleren van energiebesparing in de datacenters.

Ten tweede zal 10% CO₂-reductie in de keten worden gerealiseerd door:

- het bevorderen van duurzame inkoop
- het blijven aankopen van groene stroom
- het treffen van maatregelen op het gebied van duurzame energie.

Een van de verplichtingen is bovendien dat ASR Nederland in de periode van 18 februari 2009 – 18 november 2009 de Energy Efficiency Plannen (EEP) uitvoert conform de Europese wetgeving Energy Performance Building Directive (EPBD).

100% Groene stroom

In 2008 is de elektriciteit voor ASR Nederland al volledig "groen" ingekocht. Dat betekent een CO₂-reductie van 8.539 ton. De onderstaande tabel laat zien dat dit op ons totale energieverbruik veruit het grootste deel is.

Overzicht energieverbruik ASR Nederland 2008				
Energie ASR	eenheid	kWh	GHG* ton CO ₂	
Elektriciteit	kWh/m ³	22.064.363	22.064.363	8.539**
Aardgas	aardgas	1.446.132	14.128.710	2.854
Stadsverwarming	GJ	3.200	886.400	179
	kWh		37.486.335	11.572

De cijfers zijn op basis van de fte-gegevens per medio van het verslagjaar

* GHG staat voor Greenhouse Gas

** Door gebruik van groene stroom vindt er een CO₂ -reductie plaats van 8.539 ton



Bewuster gebruik van kantoormiddelen

Met interne publicaties en educatieve activiteiten stimuleren wij de bewustwording bij collega's van het verbruik van kantoormiddelen en de invloed die zij daar zelf op hebben. Doel is dat zij hun gedrag veranderen en er zuiniger mee omgaan. Zo wordt bijvoorbeeld gedurende een bepaalde periode het papier- en energieverbruik gemeten op een afdeling. Dit inzicht maakt mensen bewust van het verbruik en wij zullen hier aandacht aan blijven schenken om een daadwerkelijke reductie te realiseren van het verbruik.

Nienke Bloem

Teamleider Pensioenen

“Bespaarde boom teruggegeven”

In 2008 zijn we bij Operations Pensioenen gestart met het digitaliseren van onze output,’ vertelt Nienke Bloem. ‘Van alle brieven en naamlijsten die we naar onze klanten verzonden, kreeg de tussenpersoon een kopie. Uit onderzoek bleek dat onze tussenpersonen deze output liever digitaal ontvingen. Door aan deze wens gehoor te geven, hebben we de klanttevredenheid verhoogd en besparen we porto- en papierkosten. Maar minstens zo belangrijk is dat we milieuvriendelijker werken: we gebruiken de helft minder papier! Dit zal op jaarbasis misschien wel een half bos besparen. Omdat we daar best trots op zijn, wilden we symbolisch een boom teruggeven aan de natuur. Deze boom hebben we geplant bij de vijver naast ons pand, zodat duidelijk zichtbaar is dat wij ons verbinden aan de Corporate Social Responsibility-missie van ons bedrijf.



Volledig Digitaal

Het project Volledig Digitaal, dat in 2008 van start ging, is gericht op de digitale samenwerking tussen ASR Nederland en het intermediair. Zowel bij het intermediair als op de acceptatie- en beheerafdelingen van ASR worden processen zoveel mogelijk gedigitaliseerd. Daarmee wordt de ketenintegratie geoptimaliseerd, zodat de werkstromen nog sneller kunnen worden verwerkt. Er ligt een sterke focus op papierloos werken in combinatie met het doorvoeren van procesverbeteringen. Hiermee spelen wij in op de behoefte van het intermediair aan gemak, snelheid en efficiency, en kunnen wij ons papierverbruik reduceren.

Inkoop FSC-printpapier in kg		
	2007	2008
ASR Nederland	376.609	320.000

*Op basis van de fte-gegevens per medio van het verslagjaar

Frans Wieringa

Wieringa Adviesgroep

“Gezamenlijk belang”

Wij zijn als intermediair niet alleen betrokken bij onze klanten, maar ook bij het milieu,’ aldus Frans Wieringa. ‘De vele bergen papier zijn niemand in onze branche vreemd. Dat geeft stof tot nadenken. Het is een van de redenen dat digitaal werken onze sterke voorkeur heeft. Vanaf dag één zijn wij dan ook een frequent gebruiker van Cockpit, waarmee het intermediair snel, efficiënt en overzichtelijk alle ASR-producten kan berekenen, offeren en muteren. We praten bovendien graag mee over de verdere ontwikkeling ervan. ASR staat daar gelukkig voor open: we hebben duidelijk een gezamenlijk belang!





Bereikbare locaties, minder CO₂

ASR Nederland voert een actief mobiliteitsbeleid om de bereikbaarheid van de vestigingen te verbeteren en de uitstoot van CO₂ te verminderen. Afgeleide hiervan is het verder optimaliseren van het parkeerbeheer. Wij hebben mobiliteitsconvenanten ondertekend voor onze locaties in Utrecht, Amsterdam en Amersfoort. In dit kader wordt in de periode 2008–2012 een pakket aan maatregelen geïntroduceerd dat werknemers stimuleert de auto zoveel mogelijk te laten staan, met name tijdens de spits. Wij maken bijvoorbeeld telewerken en videoconferenties mogelijk.

In het leasebeleid stimuleren wij de keuze voor een auto met A-, B- of C-label.

ASR mobiliteit	km over 2008	GHG ton CO ₂
auto lease	31.144.257	5.288
Gedeclareerd	3.214.286	546
vlieg > 500 km	1.490.778	164
vlieg < 500 km	203.288	37
Totaal	36.052.609	6.035

Vanuit de gemeentelijke regelgeving worden hogere eisen gesteld aan het vervoersmanagement rondom kantoorgebouwen. In 2009 zullen wij een Vervoersplan voor alle gebouwen maken om hieraan te voldoen. Daarnaast worden plannen ontwikkeld om de bereikbaarheid van de ASR-locaties en de daarmee samenhangende parkeerdruk te verminderen. Deze twee activiteiten sluiten direct op elkaar aan.

Duurzaamheid belangrijk criterium bij inkoop

Duurzaamheid wordt ook in ons inkoopbeleid als criterium meegewogen. Van elk Request for Proposal en alle nieuwe contracten en contractherzieningen maken duurzaamheidsaspecten onderdeel uit. Niet alleen wordt er gelet op mogelijke milieueffecten, ook monitoren wij dat mensenrechten in het gehele productieproces gerespecteerd worden. Van leveranciers wordt daarnaast geïnventariseerd op welke wijze zij in hun bedrijfsvoering een bijdrage leveren aan milieu en maatschappij.

Wij vinden het belangrijk onze medewerkers duurzame producten aan te kunnen bieden. Zo wordt er bijvoorbeeld in al onze panden Max Havelaar-koffie gebruikt en is er in een aantal bedrijfsrestaurants biologische catering. Voor papier is het FSC-keurmerk leidend.

In 2009 zal ASR Nederland, in lijn met de afspraken in de MJA3, de duurzame inkoop verder uitbreiden.

Gescheiden afval

Bij de werkplekken op al onze locaties bevinden zich inzamelpunten en -middelen die duidelijk aangeven welk afval waar kan worden gedeponneerd. Na inzameling vanaf de werkplek wordt het afval gescheiden afgevoerd en verwerkt. Hiervoor maakt ASR Nederland gebruik van de diensten van een extern bedrijf. Dit draagt verder zorg voor een professionele en veilige verwerking.

Deelname World Environment Day

ASR Nederland heeft in 2008 meegedaan aan de World Environment Day (WED). Dit is een internationaal erkende dag die wereldwijd gevierd wordt op 5 juni. UNEP (United Nations Environment Programme) gebruikt WED om de bewustwording op het gebied van milieu te stimuleren en om zowel politieke als publieke aandacht te trekken. Onze intentie is om in de toekomst vaker deel te nemen aan deze dag.

WORLD ENVIRONMENT DAY 5 JUNE 2008



TOWARDS A LOW CARBON ECONOMY



Wij streven ernaar
continu onze milieuprestaties
te verbeteren,
opdat wij het milieu
zo min mogelijk belasten.

ASR als werkgever

ASR Nederland wil niet alleen voor klanten en de maatschappij de financiële dienstverlener zijn met een menselijk gezicht, maar ook voor onze eigen medewerkers. Wij streven ernaar een positieve werksfeer te creëren waarin de meest uiteenlopende talenten en karakters zich thuis voelen en optimaal tot hun recht komen.

Gerichte werving en selectie

In 2008 heeft de afdeling Recruitment in totaal 430 vacatures vervuld. Om geschikte kandidaten te vinden voor lastig vervulbare functies, zoals teammanager en controller, is een aantal doelgroepgerichte wervingsacties opgezet; ter voorbereiding hierop zijn competentieprofielen van de gezochte kandidaten opgesteld. Er werd bijvoorbeeld een succesvol kerstevent georganiseerd voor potentiële teammanagers en controllers. Uit het profiel bleek dat deze doelgroepen in het weekend graag dingen doen met hun gezin. Hier werd op ingespeeld, met een programma voor het gehele gezin.



Het speciale project 'Reserves op Arbeidsmarkt' beoogt waar mogelijk te werven in minder voor de hand liggende segmenten van de arbeidsmarkt. In dit kader is in 2008 een onderzoek verricht hoe ASR zich als werkgever manifesteert voor minder valide medewerkers.

Uit dit onderzoek is gebleken dat ASR een goede werkgever is voor mensen met een beperking, omdat alle medewerking wordt verleend bij het doen van aanpassingen rondom de werkplek. Daarnaast is onder vluchtelingen een wervingsactie gedaan voor de vacature Functioneel applicatiebeheerder. Uiteindelijk konden zo 10 vacatures succesvol worden vervuld. Wij zullen dit beleid voor speciale doelgroepen de komende jaren voortzetten.

Alle ruimte en ondersteuning voor talent

ASR Nederland biedt medewerkers volop mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, loopbaanplanning en het realiseren van ambities. Juist in tijden van verandering – kritischer, veeleisende klanten, toenemende concurrentie en een teruglopende markt – dienen zich nieuwe kansen aan. Het in 2008 opgerichte Career Center geeft medewerkers die daaraan behoefte hebben een steuntje in de rug bij het vergroten van hun carrièremogelijkheden. Hierdoor zijn ze beter inzetbaar en wordt onze organisatie slagvaardiger. In totaal maakten 331 medewerkers gebruik van de diensten van het Career Center. Van hen deden er 236 een test om inzicht te krijgen in hun persoonlijke kracht en te ontwikkelen punten. 42 Medewerkers stroomden intern door naar een nieuwe functie; 11 vonden extern een andere baan. De overige medewerkers worden nog begeleid, hebben besloten zich in hun huidige functie verder te ontwikkelen of ontplooiën andere initiatieven.

Voor medewerkers die zich willen oriënteren op hun verdere opleiding, mobiliteit en ontwikkeling werd in 2008 de eerste 'employabiliteitsmarkt' georganiseerd in Utrecht.

TOP Traineeship

Voor jong talent met een hbo-achtergrond heeft ASR Nederland het TOP Traineeship. Dit management development-programma bestaat uit 'training on the job', een driejarige masteropleiding aan de Universiteit van Amsterdam en diverse interne vaardigheidstrainingen, workshops en intervisiebijeenkomsten.

Mentoren uit het hoger management begeleiden de deelnemers bovendien twee jaar lang in hun persoonlijke programma.

A close-up portrait of a man with short, light brown hair and blue eyes, wearing a dark blue pinstriped suit jacket, a white shirt, and a blue tie. He is looking slightly to the left of the camera with a subtle smile. The background is a soft, out-of-focus green and white.

Volop kansen
voor iedereen.

Richard Bats

Manager HR Service Center ASR Nederland



Kenny Zartarian
Trainee Talent Ontwikkel Programma

“Carrièrepad op maat”

Kenny Zartarian is een van de deelnemers aan het TOP Traineeship. ‘Na mijn hbo-opleiding Commerciële Economie was dit precies wat ik zocht. Juist omdat het een perfecte combinatie is van praktijkervaring opdoen en het verdiepen van je theoretische kennis. Inmiddels heb ik verschillende interessante opdrachten gedaan, op diverse plekken binnen de organisatie. Zo heb ik marktonderzoek gedaan naar de verzuimpositie van ASR Verzekeringen, ben ik bij Falcon Leven projectleider geweest voor de implementatie van aanbevelingen uit een auditrapport, en ben ik assistent-controller geweest bij ASR Verzekeringen. De kennismaking met de bedrijfsonderdelen heeft mij een duidelijke richting gegeven voor mijn verdere carrière – iets wat ik vertaald heb in een uitdagende uitstroomfunctie die past bij mijn competenties en ontwikkelingsmogelijkheden. Ik ben nu teammanager Financiële Administratie en Verslaglegging bij Falcon Leven. Kortom: je kunt een op maat gesneden carrièrepad uitstippelen, met de ondersteuning van praktijkbegeleiders bij de verschillende opdrachten en je eigen mentor uit het hoger management. Dat is mij heel goed bevallen.

Opleidingen

Ook opleidingen zijn een belangrijk onderdeel in de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers. ASR heeft hiervoor een breed aanbod, met ‘voor elk wat wils’. De opleidingen variëren van verzekeringstechnische trainingen (zoals Leven A, Erkend Hypotheekadviseur en Woningfinanciering) tot vaardigheidstrainingen. Ook worden een mbo- en een hbo-opleiding in huis aangeboden, respectievelijk in samenwerking met ROC Midden-Nederland en Hogeschool Windesheim. Voor beide opleidingstrajecten geldt dat deelnemers vrijstelling krijgen op basis van aantoonbare werkervaring en gevolgde opleidingen en trainingen.

Mijlpalen talentontwikkeling en opleidingen in 2008

- 331 medewerkers schakelden het Career Center in.
- 722 verschillende opleidingen en trainingen werden geregistreerd in het Learning Management System; bijna 4.000 medewerkers volgden er daar één of meer van (exclusief de cultuurtrainingen).
- 675 medewerkers namen deel aan trainingen over onder andere telefoneren, corresponderen, communiceren, commerciële vaardigheden, coaching.
- de incompany mbo-opleiding Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen telde 24 deelnemers.
- 16 medewerkers namen deel aan de incompany hbo-opleiding Financial Services Management.

Cultuur op de werkvloer

Persoonlijk, informeel, klantgericht, ondernemend en open, zo omschrijven medewerkers onze bedrijfscultuur: het cultuurveranderingstraject ‘Expeditie 2010’ dat in 2006 is ingezet,

werpt klaarblijkelijk vruchten af. In 2008 stond in het kader van Expeditie 2010 het thema 'durven en doen' centraal. Hierbinnen werden diverse activiteiten georganiseerd om de cultuurverandering te laten bekliven.

Teamdagen

Alle teams binnen de organisatie volgden in 2008 ten minste één teamdag. Daarbij werden onderwerpen besproken als samenwerking, feedback, motiveren, stimuleren en ontwikkeling. Afsluitend hebben de teams afspraken gemaakt om te komen tot een zelf geformuleerd ideaalbeeld, bijvoorbeeld het bereiken van een volledig betrokken team.



Strippenkaart

In het vervolg op de teamdagen werd in de zomer de virtuele strippenkaart geïntroduceerd. Met de strippenkaart kunnen vier verschillende workshops worden gevolgd: Persoonlijke Effectiviteit, Stop te Oordelen & Begin met Kijken, Meerpotentieel en Kaizen. De workshops worden gegeven door eigen cultuurcoaches. In totaal vonden circa 70 workshops plaats, waaraan bijna 700 medewerkers deelnamen. In 2009 wordt dit programma voortgezet, met een uitbreiding naar 10 workshops.

Engagementscans

In 2008 zijn ook diverse Engagementscans gedaan. Met behulp van een vragenlijst is onderzocht hoe betrokken medewerkers zijn bij het werk en het bedrijf. Met de uitkomsten van de scans zijn verbeteringsplannen opgesteld. De scans zullen in 2009 worden herhaald voor de gehele organisatie, zodat wij een beeld krijgen van de totale betrokkenheid van alle medewerkers; uiteindelijk zullen ze het medewerkerstevredenheidsonderzoek gaan vervangen.

Diversiteit verder versterkt

ASR streeft ernaar een afspiegeling te zijn van onze veelzijdige samenleving. Wij zijn ervan overtuigd dat dit cruciaal is om onze dienstverlening af te stemmen op de behoeften van de markt. Diversiteit wordt binnen ASR Nederland op allerlei manieren versterkt. Zo organiseren we regelmatig trainingen gericht op de verankering van diversiteit in onze cultuur. Ook stimuleren wij medewerkers actief te zijn in uiteenlopende netwerken om zo hun blikveld te verruimen en persoonlijke groei te versnellen. Aan gelijke behandeling van medewerkers besteden we veel aandacht, net als aan het ondersteunen van de bedrijfsonderdelen bij de bevordering van diversiteit op en rond de werkplek. Uiteindelijk moet iedereen zich thuis voelen binnen onze organisatie.



Meer vrouwen in topfuncties

Op 28 mei 2008 heeft ASR Nederland in het bijzijn van Prinses Máxima het Charter van TopBrainstorm 'Talent naar de Top' ondertekend. Hiermee heeft ASR Nederland zich gecommitteerd aan de versterking van toestroom, doorstroom en behoud van vrouwen in managementfuncties. In 2008 zijn hiertoe streefcijfers opgesteld. Uit onderzoek blijkt namelijk het sturen op streefcijfers een van de bepalende factoren te zijn bij diversiteit-verhoging. Het streven is om eind 2009 circa 25% vrouwen in de subtop te hebben en 10% in de top; in 2014 moeten deze cijfers op respectievelijk 40% en 25% uitkomen.

Actieve netwerken binnen ASR Nederland

ATP (ASR TalentPool)	Een netwerk voor ambitieuze medewerkers die zich gezamenlijk willen voorbereiden op hun volgende carrièrestap als teammanager. De doelstelling: elkaar stimuleren en motiveren in een open cultuur en kennis vergroten over ASR Nederland en de mogelijkheden die ASR als werkgever biedt.
Colourful Ambitions	Colourful Ambitions wil het beste halen uit talentvolle, ambitieuze biculturele medewerkers, rekening houdend met hun behoeften, kwaliteiten, verschillen en overeenkomsten. Hiermee is de organisatie in staat om te blijven aansluiten bij de wensen en behoeften van haar klanten en van de medewerkers.
GLBnetwerk	Informeel netwerk van homo- en biseksuele ASR-collega's om ervaringen uit te wisselen en de krachten te bundelen, zodat het bewustzijn binnen de organisatie wordt verhoogd en er een open cultuur/sfeer ontstaat waarin iedereen zichzelf kan zijn.
MI	Vervolg op het tweejarige MentorProgramma voor Vrouwen, met als doel het stimuleren van de ambities van vrouwen, door kennis te delen en een klankbord te zijn voor elkaar.
Nexus	Hét netwerk voor jongeren van ASR Nederland, dat onder andere lezingen, lunchbijeenkomsten met topmanagement en workshops organiseert. Naast de onderlinge contacten levert Nexus zo een bijdrage aan het vergroten van kennis over de financiële sector in het algemeen en ASR Nederland in het bijzonder.
Secretaresse-Netwerk	Dit netwerk zet zich in voor coaching, workshops, trainingen en onderlinge kennisdeling voor de secretaresses binnen ASR, om efficiënter en professioneler te kunnen werken.
VrouwenNetwerk 7²	Ambitieuze vrouwen van ASR Nederland en Fortis Bank Nederland van 49 jaar en ouder ontmoeten elkaar in dit netwerk, om elkaar te stimuleren, motiveren en ondersteunen door kennis en ervaring te delen en daardoor een positieve bijdrage te leveren aan persoonlijke carrières en aan de doelstellingen van de organisaties.

An Goelema
Talent Adviseur

“Niet zeggen, maar doen”

ASR Nederland zegt niet alleen dat diversiteit belangrijk is, maar werkt er ook actief aan,' zegt An Goelema. 'In 2008 zijn er op dit gebied echt spijkers met koppen geslagen. Zo zijn er twee nieuwe netwerken opgericht. Het netwerk M! is ontstaan uit het al bestaande MentorProgramma voor Vrouwen. Aan dit programma kunnen vrouwen twee jaar deelnemen. Maar deelnemers hadden ook daarna de behoefte om samen te sparren. Hiervoor hebben zij het nieuwe netwerk M! opgericht. Een ander nieuw initiatief in 2008 is het netwerk Colourful Ambitions, dat in eerste instantie het multiculturele bewustzijn binnen ASR Nederland wil vergroten. Belangrijk is ook de deelname van ASR aan Talent naar de Top. In dit kader is het beleid voor gender-diversiteit aangescherpt en zijn er realistische streefcijfers berekend. Bij het vaststellen daarvan is ook rekening gehouden met het feit dat ASR Nederland een aantrekkelijke werkgever blijft voor mannen. Want ongeacht sekse, huidskleur, geloof enzovoort staat voorop dat iedereen binnen ASR de kansen en ondersteuning krijgt die hij of zij verdient.



Goede arbeidsomstandigheden cruciaal

Een prettige werkomgeving, de juiste balans tussen werkbelasting en belastbaarheid – ASR ziet goede arbeidsomstandigheden als cruciale voorwaarde voor optimale persoonlijke en collectieve prestaties. Het realiseren van deze goede arbeidsomstandigheden is niet alleen een verantwoordelijkheid van de werkgever, maar van alle medewerkers. Van iedereen wordt verwacht dat hij of zij knelpunten signaleert en deze meldt bij de leidinggevende. Per business line is ook een arbocommissie ingesteld. Deze commissies zijn onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het arbojaarplan voor de betreffende business line. Verder kunnen medewerkers, behalve bij hun leidinggevende, bij de arbocommissie terecht met vragen, opmerkingen of suggesties. Het arbobeleid wordt regelmatig besproken. Tijdens de zes overlegvergaderingen van de Ondernemingsraad met de Hoofddirectie bijvoorbeeld zijn de arbeidsomstandigheden een vast agendapunt.

Vertrouwenspersonen

Om grensoverschrijdend gedrag zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie en discriminatie bespreekbaar te maken, heeft ASR Nederland externe vertrouwenspersonen aangesteld. Hiervoor werken wij samen met ArboNed. De vertrouwenspersonen kunnen op informele wijze worden ingeschakeld, dus zonder dat er van een officiële klacht sprake is. Zij zijn direct te benaderen, zonder tussenkomst van anderen. Het beroepsgeheim waarborgt dat alle gesprekken vertrouwelijk zijn.

Ziekteverzuim

ASR Nederland voelt zich als werkgever verantwoordelijk voor medewerkers, ook voor hen die door arbeidsongeschiktheid niet aan het arbeidsproces kunnen deelnemen. Voor ASR Nederland en alle onderdelen hanteren wij één uniform ziekteverzuimbeleid. Hierin krijgt de begeleiding van zieke medewerkers evenveel aandacht als preventie. Voorkomen is immers

beter dan genezen. Lokaal bestaat de mogelijkheid om binnen de beleidskaders maatwerk te bieden. Op het gebied van werk en gezondheid maakt ASR Nederland gebruik van de diensten van Arboned.

In 2008 is het verzuim een fractie lager uitgekomen dan in 2007: dit percentage daalde van 4,24% tot 4,15%. Er zijn geen beroepsziekten en bedrijfsongevallen gemeld. Voor 2009 heeft Arboned een plan van aanpak opgesteld waarin het accent gelegd wordt op het verder uitrollen van preventief medisch onderzoek, om zo beter zicht te krijgen op de factoren die de betrokkenheid en het verzuim beïnvloeden.



Overige mijlpalen in 2008

Levensfasebeleid in de steigers

In 2008 is ASR Nederland gestart met het ontwikkelen van een nieuw levensfasebeleid. Dit beleid anticipeert op de specifieke behoeften en omstandigheden van medewerkers in de verschillende fasen van hun leven en loopbaan. Effectief levensfasebeleid draagt bij aan aantrekkelijk werkgeverschap, reductie van verzuim en verloop, en verhoging van de betrokkenheid van medewerkers. In 2008 is een eerste workshop over dit onderwerp georganiseerd voor leidinggevenden. In 2009 wordt hier vervolg aan gegeven.

Sociale fondsen gaan samen

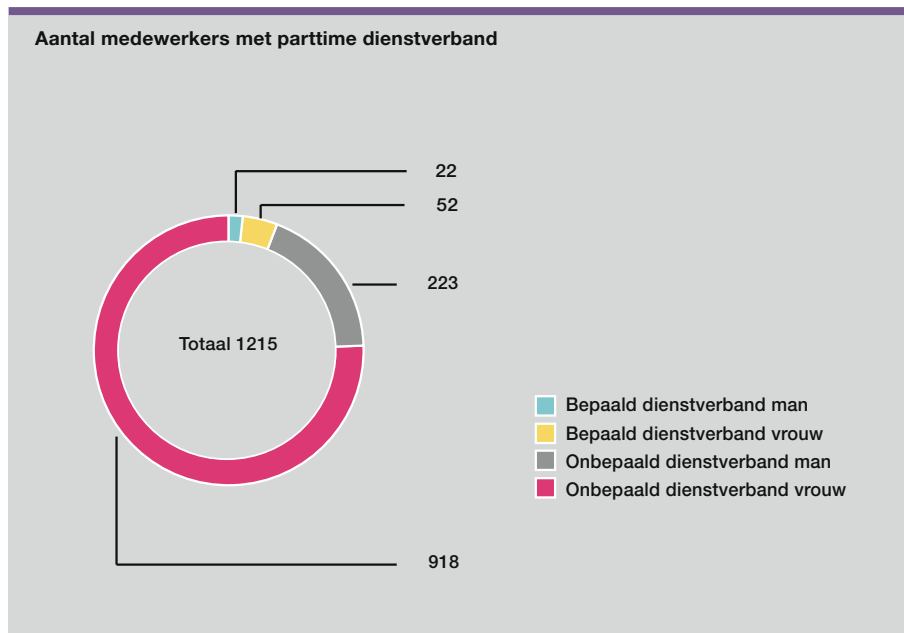
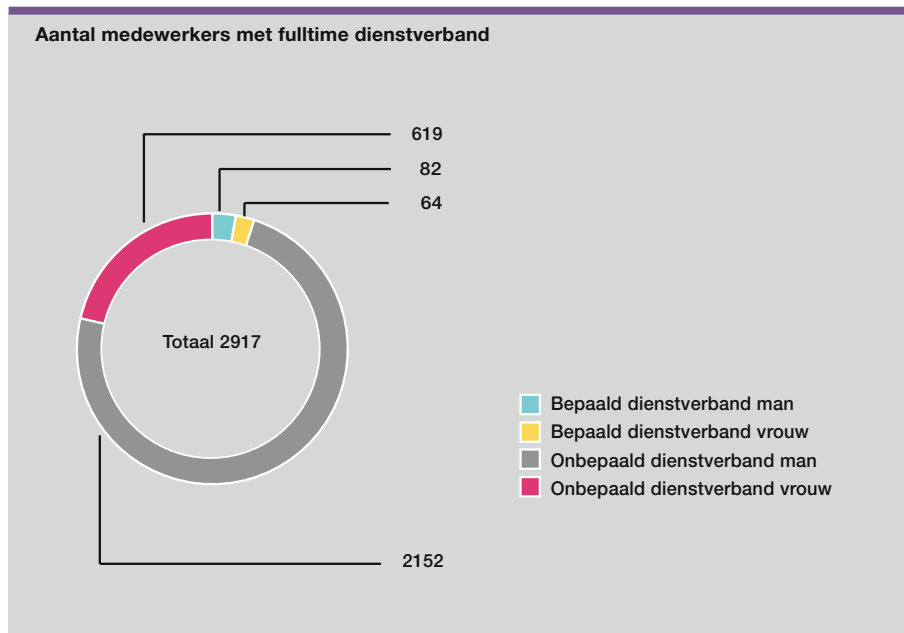
Van oudsher telde ASR Nederland drie Sociale Fondsen, die hun oorsprong hadden bij AMEV, Stad Rotterdam en De Amersfoortse. Deze fondsen zijn in april 2008 samengevoegd tot één Sociaal Fonds. Alle medewerkers die, buiten hun schuld, in financiële nood verkeren en hier op eigen kracht niet meer uit kunnen komen, kunnen een beroep doen op het fonds.

Zevende plaats in werkgeversonderzoek

In 2008 deed Fortis/ASR Nederland het weer goed in het 'Beste Werkgeversonderzoek' van Intermediair, met opnieuw een plek in de top tien. Werd in 2007 de eerste plaats behaald, in 2008 eindigden we, gezien alle ontwikkelingen rondom Fortis, op de zevende plaats.

Feiten en cijfers op basis van nominale gegevens

Peildatum voor alle cijfers en gegevens is december 2008

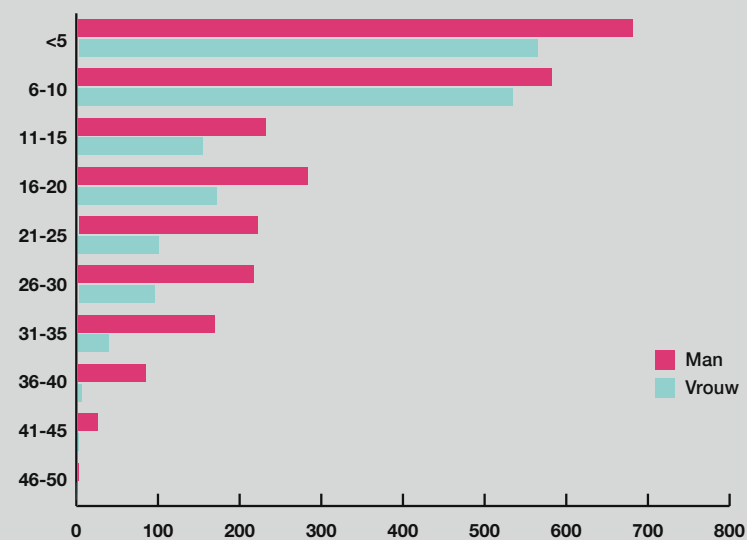


Verhoudingsgewijs is het aantal parttimers in 2008 toegenomen. Een verklaring hiervoor kan zijn de toename van het aantal vrouwelijke medewerkers in de personeelsbezetting: een groep die over het algemeen eerder kiest voor een parttime baan dan mannelijke medewerkers. De tendens dat ook mannelijke medewerkers vaker kiezen voor een parttime baan is bij ons nog niet in de cijfers zichtbaar.



Ten opzichte van december 2007 is de personeelsbezetting in december 2008 met 4,4% afgenomen. In 2007 nam de bezetting nog toe met 5,6%.

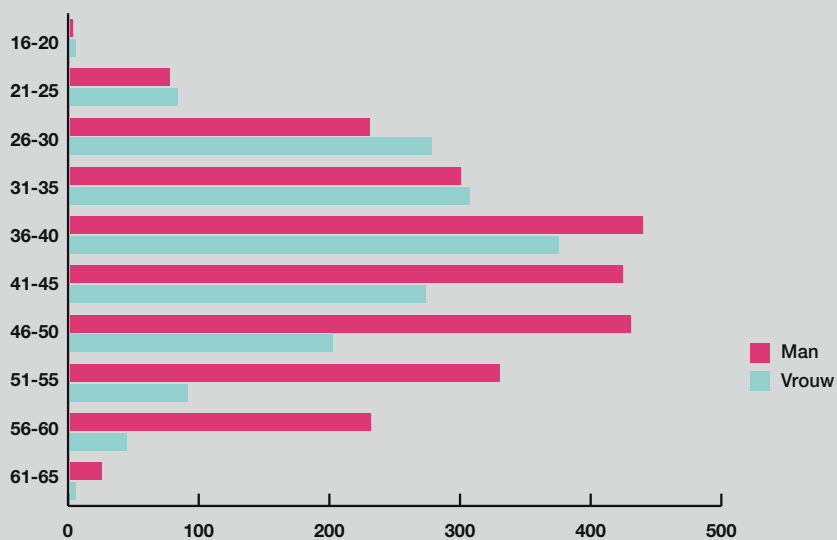
Aantal medewerkers naar dienstjaren



Dienstjaren	Man	Vrouw	Totaal
<5	679	562	1241
6 - 10 jr	580	532	1112
11 - 15 jr	229	152	381
16 - 20 jr	281	169	450
21 - 25 jr	219	98	317
26 - 30 jr	215	93	308
31 - 35 jr	167	37	204
36 - 40 jr	83	7	90
41 - 45 jr	24	3	27
46 - 50 jr	2	0	2
Totaal	2479	1653	4132



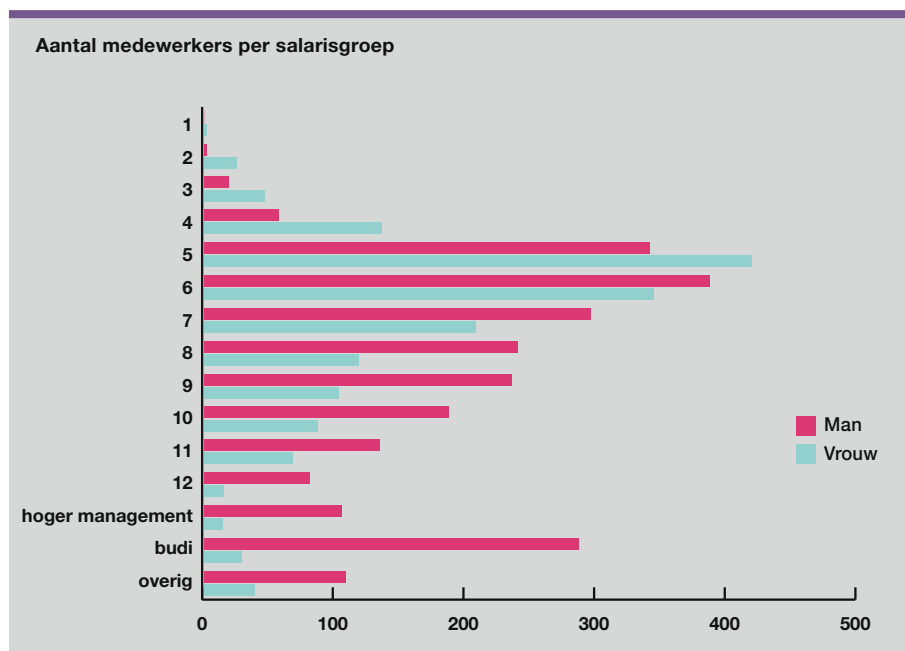
Aantal medewerkers naar leeftijd



Doordat in 2008 het aantal vrouwen in de personeelsbezetting is gestegen, kwam de verhouding man-vrouw uit op 60%-40%. In 2007 was deze verhouding 63%-37%.

Leeftijd	Man	Vrouw	Totaal
16 - 20 jr	2	4	6
21 - 25 jr	76	82	158
26 - 30 jr	229	277	506
31 - 35 jr	299	306	605
36 - 40 jr	438	374	812
41 - 45 jr	423	272	695
46 - 50 jr	429	201	630
51 - 55 jr	329	90	419
56 - 60 jr	230	43	273
61 - 65 jr	24	4	28
Totaal	2479	1653	4132

In de verdeling van medewerkers over de salarisschalen is een afname waar te nemen van medewerkers in de schalen 1 tot en met 6. Begin 2007 maakten zij nog 46% van de totale bezetting uit, eind 2008 is dit 43%.




Salarisgroep	Man	Vrouw	Totaal
1	2	2	2
2	2	25	27
3	19	46	65
4	57	136	193
5	341	419	760
6	387	344	731
7	296	208	504
8	240	118	358
9	235	103	338
10	187	87	274
11	134	68	202
12	81	15	96
Hoger management	105	14	119
Budi	287	29	316
Overig	108	39	147
Totaal	2479	1653	4132

Nominale bezetting		Dienstverband						
		Binnendienst	Buitendienst	Directie	Hoger Management	Onbekend	Oude salarisschalen	Salarisgroep
Labels								
Ardanta	Enschede	56	7	0	2	0	31	96
De Amersfoortse Verzekeringen	Amersfoort	649	60	3	8	0	0	720
Europeesche Verzekeringen	Amsterdam	168	30	1	3	0	0	202
Falcon Leven	Hoofddorp	117	14	1	1	0	0	133
Hoofddirectie		0	0	5	0	0	0	5
Asset Management FIN	Utrecht	248	0	2	20	0	0	270
Centrale Inkoop/Contract Man.	Utrecht	0	0	1	0	0	0	1
CEO	Utrecht	171	4	7	15	97	6	300
CFO Office	Utrecht	81	0	2	10	0	0	93
Fortis ASR	Utrecht	2.073	201	6	32	0	0	2.312
		3.563	316	28	91	97	37	4.132



Voor meer gegevens over ons personeelsbestand:
www.asrneland.nl/article/80/sociaal_jaarverslag

A close-up portrait of a middle-aged man with short, graying hair and light-colored eyes. He is wearing a dark suit jacket, a white dress shirt, and a light-colored tie. The background is a solid, vibrant red color. The lighting is soft, highlighting his facial features.

Er gaat
een andere wereld
voor je open.

Peter Rigtering

Accountmanager Leven Bancair ASR Nederland

Maatschappelijke betrokkenheid

In 2008 heeft ASR zich onverminderd ingezet voor verschillende maatschappelijke initiatieven. Deze betrokkenheid zien wij als onlosmakelijk onderdeel van duurzaam ondernemen. Maatschappelijke betrokkenheid zit in onze 'genen': ongeacht het economische klimaat doen wij graag iets terug voor de samenleving. Zeker 3500 van onze medewerkers zijn hier actief bij betrokken.

Nauwe samenwerking met Fortis Foundation Nederland

Voor onze maatschappelijke activiteiten werken wij nauw samen met Fortis Foundation Nederland. Deze stichting organiseert jaarlijks een aantal vaste grote evenementen en speciale activiteiten in opdracht van ASR Nederland, onze bedrijfsonderdelen en teams. Van alle medewerkers die in 2008 deelnamen aan de activiteiten van Fortis Foundation Nederland was maar liefst 67% werkzaam bij ASR Nederland.

Deze betrokken collega's deden onder meer mee aan het wandelevenement 'Always go the extra mile', in het kader van Make a Difference Day. Medewerkers liepen één mijl of een veelvoud daarvan voor een door hen gekozen goed doel. Voor elke gelopen mijl stelde Fortis Foundation Nederland 15 euro ter beschikking. In totaal werd er een bedrag van ruim 50.000 euro bij elkaar gelopen, voor 38 goede doelen.

Andere initiatieven waaraan ASR-medewerkers deelnamen waren bijvoorbeeld het Stimulus Plan. Goede doelen en projecten die door eigen medewerkers worden voorgedragen, krijgen financiële ondersteuning van Fortis Foundation Nederland. De aanvragers zijn in zo'n geval vrijwel altijd betrokken bij de uitvoering van het project; te denken valt aan verbeteringen in de buurt en projecten binnen een vereniging of stichting.

Ook maatschappelijk teambuilden kreeg veel belangstelling. Hierbij ondernemen teams van ASR een gezamenlijke activiteit bij een maatschappelijke instelling (zie voorbeelden in het overzicht op pagina 72).





Quinten van Til
Jurist Bancair Leven van ASR Verzekeringen

“Samen de trots delen”

Min of meer bij toeval ben ik in het voorjaar van 2007 betrokken geraakt bij de maatschappelijke activiteiten van ASR Verzekeringen. Het begon met de Jongerenrun. Ik was meteen enthousiast: er ging een andere wereld voor me open. De Jongerenrun is niet alleen een hardlooptwedstrijd van vijf of tien kilometer in een shirtje van ASR. Het betekent ook met jongeren, begeleiders en collega's een trainingsprogramma volgen, samen eten op de woonlocatie van de jongeren, als team deelnemen aan een fantastisch evenement en vooral de trots delen. Zelf vind ik het goed dat we bij ASR niet alleen maar zakelijk bezig zijn. Want ook voor de arbeidsomstandigheden - en daarmee goed werkgeverschap - heeft dit soort initiatieven een grote meerwaarde: het geeft zo veel voldoening! Ik ben er dan ook van overtuigd dat deze maatschappelijke activiteiten bijdragen aan het welzijn van álle betrokkenen.

Speciale aandacht voor Jeugdzorg

Sinds 2006 krijgt Jeugdzorg onze speciale aandacht, met het programma 'Verzekerd van Jeugdzorg'. Dit is voortgekomen uit een klein project dat ASR Nederland eerder deed met jeugdzorginstellingen. Inmiddels werken wij structureel samen met acht landelijke instellingen om jongeren in de jeugdzorg te ondersteunen. Het gaat daarbij vooral om jonge mensen bewust te maken van hun talenten en hun kansen te bieden om zich verder te ontwikkelen. Verzekerd van Jeugdzorg kent drie thema's: Sport & Ontspanning, Vorming & Opleiding en Ontmoeting & Beeldvorming.

Sport & Ontspanning: opnieuw geslaagde ASR Jongeren Run

Een van de vaste projecten binnen Verzekerd van Jeugdzorg is de ASR Jongeren Run: een sportief coachingtraject waarbij ASR Nederland-medewerkers samen met een aantal jongeren en hun begeleider één team vormen om zich voor te bereiden op de vijf- of tienkilometerloop van de Fortis Marathon Rotterdam. Ook in 2008 vond dit geslaagde evenement plaats: 270 jongeren, 110 begeleiders en 75 collega's liepen mee.

Vorming & Opleiding: leerzame workshops

Evenals in voorgaande jaren hebben medewerkers van ASR Nederland workshops gegeven aan jongeren van verschillende jongerenraden van de betrokken zorginstellingen. Dit jaar stonden 'omgaan met geld' en 'vergaderen en communiceren' centraal. Jongeren leren in de workshops nieuwe vaardigheden en kunnen kennis delen en ervaringen uitwisselen.

Ontmoeting & Beeldvorming: Rouvoet bezoekt Jeugdwelzijnsberaad

In 2008 was ASR Nederland voor de derde keer op rij gastheer van het jaarlijkse Jeugdwelzijnsberaad. Dit is een landelijk evenement waar jongerenraden actuele thema's bespreken. In het auditorium van ASR Nederland in Utrecht kwamen ongeveer 150 jongeren van 23 instellingen bijeen. Zij debatteerden in het bijzijn van minister Rouvoet over dromen, kansen en vooroordelen. Minister Rouvoet zegde toe meer te gaan doen voor een betere begeleiding

van deze jongeren naar werk en voor de opvang van jongeren die op hun achttiende uit de Jeugdzorg komen.

ASR-programma waardevol voor alle betrokkenen

De maatschappelijke activiteiten van ASR Nederland worden jaarlijks geëvalueerd met de Wellventure Monitor™. Dit is een instrument dat op verzoek van Fortis Foundation Nederland is ontwikkeld door Lucas Meijs, bijzonder hoogleraar Vrijwilligerswerk, civil society en ondernemingen aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. De Wellventure Monitor maakt het mogelijk de resultaten van bedrijfsvrijwilligerswerk te meten: wordt aan de doelstellingen van alle betrokken partijen voldaan?



De uitslagen van de Wellventure Monitor 2008 laten zien dat het belangrijkste programma, Verzekerd van Jeugdzorg, een hoge waardering krijgt van zowel de medewerkers werkzaam bij Jeugdzorg en de jongeren als de medewerkers van ASR. Bij de jongeren scoorden met name zingeving (8,5) en welbevinden (8,4) hoog; bij de eigen organisatie trots/cultuur (7,9) en doel van samenwerking en organisatie (9,1). Gemiddeld krijgt het gehele programma een score van 7,9.



Ook op decentraal niveau zetten collega's zich in voor 'het goede doel'. Onderstaand overzicht licht daar enkele bijzondere initiatieven uit van de verschillende merken.

Falcon

Schenking eigen fitnessapparatuur aan jeugdzorginstelling Altra.

Ardanta

Workshops schilderen met jongeren van instelling Jarabee.
Koken met allochtone vrouwen van Scoop Welzijn uit Almelo.
Deelname aan actie Kerstengel: het bezorgen van kerstbomen bij ouderen.

Speciale donatie Unicef: voor elke onderverzekerde Ardanta-klant die gebruik maakte van een speciaal verhogingsvoorstel doneerde Ardanta 1 euro aan Unicef. Dankzij dit initiatief konden 55 duizend kinderen worden gevaccineerd tegen polio.

De Europeesche

Financiële ondersteuning van Stichting SAM, die zich met een speciaal dolfijnenprogramma inzet voor kinderen met het syndroom van Down.

Gratis reisverzekering voor Tsjernobyl-kinderen die met vakantie gaan in Nederland, een initiatief van Stichting Hulp Tsjernobyl-kinderen Lelystad.

Personeelssponsoring: bijdrage aan het muziekfestival van een plaatselijke speeltuinvereniging.

De Amersfoortse

Begeleiding van hersenletselpatiënten naar het culinaire evenement 'Proef Amersfoort'.

Deelname aan de actie Kerstengel: het bezorgen van kerstbomen bij ouderen.

Meebouwen aan de nieuwe vestiging van de Voedselbank Amersfoort.

ASR Verzekeringen

Spinnen voor het Sophia Kinderziekenhuis in verschillende fitnesszalen en voor het initiatief 'Alpe d'Huzes', dat sponsorgelden bijeenbrengt voor de strijd tegen kanker.

Meebouwen aan de nieuwe vestiging van de Voedselbank Amersfoort.

Thea Roelofs

Algemeen directeur Stek Jeugdhulp

“Aandacht en betrokkenheid zijn van grote betekenis”

‘Opgroeien en opvoeden gaat niet altijd vanzelf: soms is daar professionele hulp bij nodig,’ aldus Thea Roelofs. ‘Zeer complexe hulpvragen komen op het pad van onze jeugdhulpverleners. Maar het perspectief van jongeren, met nog een leven te gaan en alle kans op groei en ontwikkeling, is motiverend en uitdagend. Wij zijn dan ook verheugd met de steun van ASR Nederland. Zij beseffen dat de hulp aan kinderen in de knel een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid is. In de afgelopen jaren hebben wij met ASR-medewerkers en “onze” jongeren diverse activiteiten opgezet. Voor alle partijen geeft dat enorm veel voldoening. Jongeren vinden het bijzonder dat mensen uit het bedrijfsleven op basis van vrijwilligheid tijd in hen investeren. De betekenis van hun persoonlijke aandacht en betrokkenheid is groot; sommige jongeren worden ook uitgedaagd door het maatschappelijk succes van ASR-medewerkers. Onze jeugdzorgcollega’s hebben in de contacten met ASR erkenning gekregen voor het bijzondere werk dat zij doen. En de ASR-mensen krijgen op hun beurt inzicht in de complexe dilemma’s die spelen binnen de Jeugdzorg. Vooral vanwege deze kruisbestuiving mag de samenwerking in het kader van Verzekerd van Jeugdzorg met recht een succes worden genoemd.



Milieubeleidsverklaring



Milieubeleidsverklaring ASR Nederland

Het milieubeleid van ASR Nederland is erop gericht om de milieuprestaties van het bedrijf op een maatschappelijk verantwoord peil te handhaven. Binnen ASR Nederland is capaciteit vrijgemaakt om invulling te geven aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen op milieugebied.

De uitgangspunten voor het beleid worden in onderstaande milieubeleidsverklaring weergegeven.

1. De hoofddirectie van ASR Nederland is zich bewust van de maatschappelijke verantwoordelijkheden en van de wettelijke verplichtingen die ten aanzien van het milieu op haar rusten. Het beleid is daarom gericht op voorkoming en beperking van de risico's voor het milieu met in acht neming van de daartoe beschikbare technische en economisch haalbare middelen. Hiertoe zal zij jaarlijks milieudoelstellingen laten formuleren.

2. ASR Nederland zal jaarlijks de resultaten van het gevoerde beleid op milieugebied rapporteren en evalueren. Daar waar nodig zal zij het beleid bijstellen of aanvullende maatregelen treffen om een continue verbetering van de milieuprestaties te bewerkstelligen. De overwegingen hiervoor kunnen ook van technische, economische of wettelijke aard zijn.

3. ASR Nederland wil het milieubeleid nader inhoud geven door werkprocedures, taken en verantwoordelijkheden vast te leggen in een milieuzorgsysteem en door adequate voorzieningen te treffen. Elk jaar zal zij door middel van audits controleren of het systeem goed functioneert. Deze audits zullen twee maal per jaar plaatsvinden en zullen door de milieucoördinator uitgevoerd worden met behulp van auditformulieren. Zonodig zullen corrigerende maatregelen worden genomen.

4. Bij de uitvoering van de werkzaamheden zal ASR Nederland de milieuwet- en regelgeving naleven. Gestreefd wordt naar een open en goed contact met de overheid. De milieubeleidsverklaring zal beschikbaar zijn voor het publiek, klanten en leveranciers.

5. ASR Nederland zal door voorlichting en informatieverstrekking aan haar medewerkers bevorderen dat iedere medewerker bij de uitvoering van zijn/haar taken er zorg voor draagt dat risico's voor het milieu naar beste vermogen wordt voorkomen.

De verantwoordelijkheid voor de milieuzorg ligt bij alle medewerkers. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor een juiste uitvoering van hun taken, met voldoende aandacht voor het milieu.

De hoofddirectie van ASR Nederland zal erop toezien dat bovenstaande uitgangspunten bij de uitvoering van de bedrijfsactiviteiten worden gerespecteerd. Zij zal daar waar mogelijk en zinvol het milieubeleid uitdragen en de uitvoering ervan stimuleren.

Utrecht, 29 juni 2009

Namens hoofddirectie ASR Nederland

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.P.M. Baeten', with a horizontal line extending to the right.

mr. J.P.M. Baeten

Colofon

Uitgave en redactie:

Angelique Laskewitz
Annemarel de Vos

CSR ASR Nederland
Postbus 2072
3500 HB Utrecht
E-mail: angelique.laskewitz@asr.nl

Eindredactie:

Van Enk Communicatie
Leiden

Ontwerp en Vormgeving:

Eric Jozee

Druk en Bindwerk:

Reproka Visuele Communicatie
Amersfoort

Fotografie:

Wilco van Dijen Fotografie
Wijk bij Duurstede



Angelique Laskewitz

Annemarel de Vos



