

Sociaal Jaarverslag 2010



ASR

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Klant en vertrouwen	7
2. Werving & Selectie	8
3. Inzetbaarheid	10
4. Diversiteit	12
5. Cultuur	14
6. Nieuwe Generatie Werken	15
7. ASR Foundation	16
8. Arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden	17
9. Werkomgeving	18
10. Kostenverlaging	19
11. Medewerkers	20
12. Business	22
Europeesche Verzekeringen	22
Pensioenen	23
Ardanta	24
AOV	25
Leven	26
Marketing & Verkoop ASR en De Amersfoortse	27
Schade	28
13. Staven	30
Informatie & Projectmanagement	30
Personeel & Organisatie	30
P&O Service Center	30
Business Support	31



Alf Overmars
Directeur Personeel & Organisatie

Voorwoord

Het gezicht, de boom en het huis in ons beeldmerk symboliseren waar we voor staan. Zekerheid voor mensen in hun dagelijks bestaan. Wij zijn een verzekeraar die gedragen wordt door klanten en medewerkers. De verzekeraar waar je zelf verzekerd wilt zijn. Een bedrijf waar je trots op bent!

Voor je ligt het sociaal jaarverslag 2010 van ASR. Je vindt hierin de belangrijkste gegevens en ontwikkelingen op het gebied van Personeel en Organisatie.

Kijkend naar de afgelopen jaren kunnen we constateren dat ASR stevig in beweging is. Dit wordt veroorzaakt door verschillende interne en externe ontwikkelingen zoals het nieuwe werken, het huisvestingsbeleid, de inspanningen om het beleggingsdossier op te lossen en de discussie rond het beloningsbeleid.

Ontwikkelingen die ons dwingen en die nodig zijn om als bedrijf flexibeler te worden en op die manier mee te kunnen bewegen met de markt. Om dit te kunnen realiseren moet ASR flink bezuinigen om de kosten structureel te verlagen. Vanuit dit oogpunt zijn beslissingen genomen die moeilijk waren en impact hebben op iedereen die werkzaam is bij ASR.

Aan de andere kant hecht ASR grote waarde aan een goed personeelsbeleid en goede arbeidsomstandigheden. Investeringen in de kwaliteit en ontwikkeling van de medewerkers zijn daarbij onmisbaar. Betrokken medewerkers die zichzelf blijven ontwikkelen kunnen ASR verder helpen. Zij maken het voor ASR mogelijk om vanuit de kernwaarden 'persoonlijk', 'aanspreekbaar', 'eigen en echt' kwaliteit te leveren en voor klanten écht het verschil te maken. In dit jaarverslag kun je lezen op welke manier ASR daar vorm en inhoud aan geeft.

Vooruitkijkend zullen we ook in 2011 weer tegen de nodige uitdagingen aanlopen. Ik heb er vertrouwen in dat we deze uitdagingen met elkaar op een goede manier het hoofd kunnen bieden.

Graag wil ik iedereen bedanken die zich het afgelopen jaar heeft ingezet om ASR te brengen naar een bedrijf waar we trots op kunnen zijn.

Alf Overmars

1. Klant en vertrouwen

ASR wil ervoor zorgen dat mensen goed verzekerd de dingen kunnen doen die er in het leven toe doen. Wij willen een verzekeraar zijn die haar klanten zekerheid biedt, dat de klant zich veilig voelt bij ons. We gaan met klanten om zoals we dat met onze eigen vrienden of familie zouden doen. De klant vertrouwt ons. De klant wordt onze toezichhouder en denkt met ons mee.

Operational Excellence (OpEx)

De kern van OpEx is denken en werken vanuit toegevoegde waarde voor de klant en het verwijderen van zaken die geen waarde toevoegen. Dit moet leiden tot een proces van continue verbeteren van bijvoorbeeld doorlooptijden, kwaliteit, bereikbaarheid en de werkprocessen.

Eind 2010 is ook het P&O Service Center gestart met de voorbereidingen op een OpEx uitrol.

Richard Bats, Manager P&O Service Center, 'We willen onze werkprocessen efficiënter en klantgerichter inrichten. Daarnaast willen we de kwaliteit van onze dienstverlening verhogen en de doorlooptijd van onze werkzaamheden verkorten. OpEx is daarom opgenomen als belangrijke prioriteit in onze jaarplanning'.

Klantvriendelijk schrijven

Alle labels van ASR zetten zich in om in begrijpelijke taal (B-1) te communiceren. Schrijven op B-1 taalniveau betekent dat 95% van de Nederlanders de taal begrijpt. 'Klantvriendelijk schrijven dus.' In 2010 heeft P&O alle brieven voor haar interne klant, de ASR medewerkers, in B-1 herschreven.



2. Werving & selectie

Bij ASR werken betekent veel. ASR neemt persoonlijke ontwikkeling serieus. We willen weten wie je bent, wat je talenten zijn en wat je drijft. Samen creëren we jouw loopbaanpad. En zorgen we voor een omgeving waarin jij je talenten kunt ontdekken en ontwikkelen.

In 2009 ging de wervingssite met als slogan 'Wij zijn ASR. Jij ook?' live. Via deze site heb je direct contact met onze recruiters. Er zijn koppelingen met Twitter, LinkedIn en Hyves, de site heeft een chatfunctie en er staan blogs en filmpjes uit de business op. Dit maakt onze site persoonlijk, overzichtelijk, transparant en vernieuwend. In 2010 is het aantal bezoekers op de site gestegen en krijgen we via deze weg veel reacties op onze vacatures. De site is dus behalve mooi om te zien ook heel functioneel. In 2010 werden onze inspanningen bekroond met de nominatie van de site voor de beste digitale sollicitatie-ervaring.

Door een steeds verder geprofessionaliseerde afdeling Recruitment was bij slechts 5% van de vacatures de hulp van werving & selectiebureaus nodig. Een flinke kostenbesparing. Dit realiseer je alleen maar door aandacht te vragen voor je werkgeversmerk en creatieve manieren van werving te bedenken. Zo hebben we in 2010 aan twee carrièrebeurzen deelgenomen. De Diversity Works beurs en de Young Insurance Meetingpoint, YIM-beurs. De laatste is specifiek gericht op Financial Services Management studenten.

ASR verleidt jonge hbo'ers
28 juli 2010; Voor de eerste keer presenteert ASR zich in september bij Young Insurance Meetingpoint, een carrièrebeurs voor hbo'ers met een achtergrond in de financiële dienstverlening.

De arbeidsmarkt verandert, en hoewel we nu nog niet veel merken van de voorspelde krapte, weten we dat die voor de deur staat. Voor de afdeling Recruitment belangrijk om daarop ingericht te zijn. Bijvoorbeeld door meer aandacht voor campusrecruitment en een nog actievere marktbenadering. Verder zien we ook in de cijfers een sterke toename van de vacatures die door interne medewerkers zijn vervuld. Door nog meer te gaan focussen op de samenwerking tussen de verschillende afdelingen, zien we voor de toekomst ook een kans om de interne mobiliteit te vergroten.



CIJFERS		
Vacatures ingevuld	2009	2010
Intern	104	170
Extern	256	199
Totaal	360 (70% extern)	369 (55% extern)
Bezoekers website		135.144
Gemiddelde tijd op site		2 min 46
Bezoek kwam via		1. rechtstreeks 2. asrneland.nl 3. google
Best bezochte pagina		Vacatures
Aantal leden LinkedIn (diverse groepen)		1000+
Aantal leden Hyves		582
Aantal volgers op Twitter		498
Aantal tweets vanuit werkenbijasr.nl		993
Aantal chats (vanaf oktober 2010 – december 2010)		138

3. Inzetbaarheid

ASR investeert in opleidingsmogelijkheden (5% van de loonsom is hiervoor beschikbaar) om de inzetbaarheid (employability) van haar medewerkers te vergroten. Medewerkers kunnen via de interne vacaturemarkt solliciteren op bijna alle vacatures.

Career Center

Het Career Center begeleidt en coacht medewerkers bij het maken van keuzes in hun loopbaan. Deze begeleiding varieert van een eenmalig adviesgesprek tot een volledig loopbaanbegeleidings-traject.

- Wisten in 2009 170 medewerkers het Career Center te vinden, in 2010 is het aantal gestegen naar 184.
- Ruim 65% van de kandidaten is hoger opgeleid.
- De man – vrouw verdeling is 55/45.
- De gemiddelde leeftijd is 41 jaar.
- 75% van de medewerkers die zich aanmeldt bij het Career Center wil zijn loopbaanmogelijkheden onderzoeken. 25% meldt zich aan in verband met verwachte boventaligheid of het wijzigen van de standplaats.
- 80% van de deelnemers vindt de instrumenten van het Career Center nuttig.
- In 2010 is het aantal workshops (solliciteren en netwerken) met 40% gestegen ten opzichte van 2009.
- Nieuw is dat ook steeds meer medewerkers die moeten re-integreren in een passende andere functie binnen ASR zich melden.

Cursus effectief netwerken

30 augustus 2010; Voor iedereen die wil leren effectief te netwerken, geeft het Career Center vanaf eind september om de twee maanden een training. In de training leer je hoe je anderen kunt benaderen, en ontwikkel je vaardigheden om een netwerk op te bouwen, uit te bouwen en te onderhouden.

Management Development en Professional Development programma

Het MD/PD programma is een uniek ontwikkelprogramma voor getalenteerde medewerkers van ASR. Uniek omdat het de deelnemers naast de vaste programmaonderdelen veel ruimte geeft om zelf te bepalen hoe zij hun ontwikkeltraject met professionele begeleiding willen invullen. En omdat zowel managers als professionals (specialisten) kunnen deelnemen.

In 2010 zijn de selecties voor het MD/PD programma 2011-2013 gestart. Ongeveer 75 talentvolle medewerkers meldden zich aan voor het programma. Zij zijn in 2 dagen gescreend door P&O adviseurs en vertegenwoordigers van de Business. Uiteindelijk zijn er in totaal 40 kandidaten geselecteerd voor de programma's:

1. De Uitdaging: ontwikkeling tot teammanager, vakman of specialist.
2. De Verbreding: ontwikkeling tot MT-lid.
3. De Verbinding: ontwikkeling tot expert of partner in business.
4. De Leiding: ontwikkeling tot directielid of programmadirecteur.

Talent Ontwikkel Programma (TOP)

TOP is het tweejarige traineeprogramma van ASR voor jonge, veelbelovende en pas afgestudeerde hbo'ers. In het traineeprogramma staat training-on-the-job centraal. De trainees zijn binnen ASR aan het werk in uitdagende projecten. Ze volgen diverse vaardigheidstrainingen gericht op persoonlijke ontwikkeling en worden begeleid door een mentor uit Hoger Management. Daarbij volgen ze een driejarige Master of Science opleiding aan de Universiteit van Amsterdam.

Sinds de start van het traineeprogramma in 2008 zijn 51 trainees ingestroomd waarvan er 23 nog steeds trainee zijn, 25 ondertussen een functie in de business vervullen en 3 trainees zijn uitgestroomd.

Traineeprogramma ASR genomineerd
3 september 2010; Het TOP trainee-programma van ASR is genomineerd voor de beste traineeship van Nederland, in de categorie Management.



Elders Verworven Competenties

Het certificaat Elders Verworven Competenties (EVC) is een initiatief van het ministerie van Onderwijs. Het EVC-certificaat is een officiële erkenning van de kennis en ervaring die iemand heeft opgedaan in zijn functie afgespiegeld aan een landelijke standaard. Een EVC-certificaat is een belangrijk middel in het vergroten van de iemands inzetbaarheid. Het geeft:

- inzicht in de huidige competenties
- een erkenning van het werk- en denkniveau
- de mogelijkheid om een mbo- of hbo-opleiding versneld af te ronden
- een beter loopbaanperspectief en vergroot de inzetbaarheid

ASR biedt medewerkers de mogelijkheid om door middel van een zogenaamde EVC procedure een EVC-certificaat te behalen. Hiervoor wordt samengewerkt met het EVC Centrum in Hilversum. In 2010 hebben ongeveer 30 medewerkers een certificaat behaald. Zij gebruiken dat voor een vervolgstudie of om hun huidige werk- en denkniveau in kaart te brengen.

ASR in de race voor Gouden Ervaringscertificaat

19 november 2010; Het EVC Centrum Nederland heeft ASR voorgedragen voor het Gouden Ervaringscertificaat.

4. Diversiteit

ASR streeft naar een verdubbeling van het aantal vrouwen in topfuncties per 2014. Nu vormen vrouwen circa 12% van het hoger management. Daarnaast stimuleert ASR netwerken voor allochtone medewerkers en worden pilotprojecten uitgevoerd om de arbeidsparticipatie van bijvoorbeeld ouderen en gehandicapten te vergroten.

Diversiteit

ASR streeft naar 25% vrouwen in de top (functiegroep 13 en hoger) en 40% vrouwen in de groep daaronder (functiegroep 10 tot en met 12) in 2014. In 2010 hebben er diverse activiteiten plaatsgevonden om de streefcijfers voor 2014 te realiseren. In 2010 hebben we onder andere het volgende gedaan:

- Gestart met de vijfde jaargang van het Mentor Programma voor Vrouwen.
- Er zijn 2 specifieke trainingen voor vrouwen ontwikkeld. Een training die vrouwen moet helpen keuzes te maken. Hierbij staat het dertigersdilemma centraal. En een training voor vrouwen in de subtop. Die training moet hen helpen om door te breken naar de top.
- In het Management- en Professional Development Programma wordt gestreefd naar 50% vrouwelijke deelnemers. Dat is in 2010 gelukt!
- De huidige topvrouwen van ASR zijn actiever betrokken bij de doelstelling om de streefcijfers te halen. Helaas blijkt uit de rapportage 'Talent naar de Top' dat we het streefcijfer voor 1 januari 2011 niet hebben gehaald. Het streefcijfer voor de top was 16% en we zijn geëindigd op 12%. Het streefcijfer voor de groep daaronder was 30%. Dit is 24% geworden.

Nieuwe trainingen voor vrouwen aan de top

6 augustus 2010; Er zijn 2 nieuwe trainingen ontwikkeld om vrouwelijke collega's gemakkelijker te laten doorstromen naar de top: Vrouw in Balans en Vrouwelijk leiderschap.

(leer)Netwerken

Binnen ASR hechten we veel waarde aan samenwerking, collegialiteit en informatie-uitwisseling. Daarom hebben we een aantal leernetwerken in het leven geroepen die hierin een verbindende factor spelen. In deze leernetwerken zitten ASR medewerkers die een gemeenschappelijk belang hebben. Of in dezelfde fase van hun loopbaan zitten. Ze komen bij elkaar rondom thema's die een bijdrage leveren aan hun loopbaanontwikkeling én aan ASR. Door samen in gesprek te gaan, leren collega's onderling van elkaar en werken ze gezamenlijk aan een sterk netwerk binnen ASR.



Ewout Hollegien
Voorzitter
jongerenvereniging
Nexus

Nexus

Ewout Hollegien, voorzitter van jongerenvereniging Nexus: 'Nexus staat voor een fris geluid, vernieuwende kijk op zaken en verbreding van kennis. Een netwerk met jonge gedreven professionals, dat ervoor zorgt de waarden van ASR zowel intern als extern uit te dragen. Een klankbord voor OR en Directie. Je ziet dat het werkt. De betrokkenheid wordt vergroot, jongeren zoeken elkaar echt op en leren van elkaar. Goed dat ASR daar de ruimte voor geeft.'

Hoe word je succesvol?

13 oktober 2010; Op de netwerkbijeenkomst van Colourful Ambitions op maandag 1 november spreekt trendsetter en veelgevraagd internationaal spreker Abkader Chrifi over hoe je succesvol kunt worden. Iedere collega geïnteresseerd in interculturele diversiteit is welkom.

Colourful Ambitions

Colourful Ambitions is het netwerk voor interculturele diversiteit. Het is voor alle collega's met of zonder een bi-culturele achtergrond, die durven te dromen, ambities hebben en willen ondernemen.



M!

Leden van M! vierden internationale vrouwendag. Het vrouwennetwerk van ASR, M! zat zaterdag 8 maart om tafel voor Internationale Vrouwendag.

Secretaresse netwerk

Het netwerk dat is opgericht om de secretarissen binnen ASR efficiënter en professioneler te laten werken. Ook wil het netwerk ondersteuning bieden in de vorm van coaching en een vraagbaak zijn voor uiteenlopende zaken die het vak raken.

5. Cultuur

Wij stimuleren dat medewerkers zichzelf kunnen zijn, zich open, persoonlijk en aanspreekbaar opstellen. Daarom is er sinds 2006 een cultuurprogramma. Dit cultuurprogramma om tot een werkelijk klantgerichte en taakvolwassen organisatiecultuur te komen, wordt in 2010 herijkt. Het workshopprogramma van de cultuurcoaches wordt verder ontwikkeld. Doel is dat alle medewerkers in 2012 ten minste één workshop hebben gevolgd.

Cultuurworkshops

Onderdeel van het cultuurprogramma zijn cultuurworkshops. Dit zijn workshops van 3 uur over onderwerpen die de gewenste cultuur van ASR uitdragen. In 2008 zijn we met 4 cultuurworkshops gestart en dit is nu verder uitgebreid naar 9. De workshops worden gegeven door eigen medewerkers die zijn opgeleid tot cultuurcoach.

2010		2009		2008	
TOTAAL	908	TOTAAL	1185	TOTAAL	751
Stop te oordelen	160	Stop te oordelen	117	Stop te oordelen	239
Persoonlijke effectiviteit	145	Persoonlijke effectiviteit	117	Persoonlijke effectiviteit	213
Meer potentieel	87	Meer potentieel	156	Meer potentieel	235
Kaizen	129	Kaizen	227	Kaizen	64
Teams@Work	17	Teams@Work	8		
Motivatie & Persoonlijke groei	137	Motivatie & Persoonlijke groei	313		
De klant verwonderen	64	De klant verwonderen	247		
Change the movie	164				
Klant in Zicht					

Engagement

Sinds 2008 meet ASR jaarlijks de betrokkenheid van haar medewerkers bij de organisatie, aan de hand van 12 vragen. Het streven is om te komen tot een engagement score van minimaal 60%, dit is nodig om een echt winnend bedrijf te zijn.

De engagement score over 2010 was 4,5 procentpunt hoger dan in 2009. 42,9% van medewerkers was engaged, tegenover 38,4% in 2009. Net als in 2009 was de response op de engagement scan hoog: 85%. De belangrijkste thema's voor ASR om de engagement te verhogen zijn; het persoonlijk en onderscheidend durven zijn als organisatie, maar ook als medewerker, en het benutten van alle mogelijkheden voor groei en ontwikkeling.

6. Nieuwe Generatie Werken

In het Nieuwe Generatie Werken (NGW) kiezen medewerkers zelf waar, wanneer, met wie en met welke middelen ze het snelst tot het beste resultaat voor de klant kunnen komen. Wij gaan niet alleen klantgericht werken maar ook efficiënter, effectiever en plezieriger.

In de eerste maanden van 2010 zijn veel ASR medewerkers betrokken bij het ontwikkelen van een visie op Nieuwe Generatie Werken (NGW). Hiervoor is aan diverse medewerkers gevraagd wat hun wensen zijn voor de mogelijkheden van het NGW bij ASR. Zo is er in januari een enquête gehouden onder ruim 400 medewerkers. Uit deze enquête bleek dat medewerkers genoeg vrijheid ervaren tijdens hun werk. Bijvoorbeeld de vrijheid om zelfstandig activiteiten in te delen, de agenda te beheren en beslissingen te nemen. De balans tussen vrijheid en discipline is belangrijk. Ook werden er bedrijfsbezoeken georganiseerd. Ruim 150 collega's bezochten vestigingen van onder andere Univé, Microsoft, Rijkswaterstaat en de Rabobank om de sfeer te proeven. Opvallende reacties achteraf waren: huisvesting is belangrijk, maar vertrouwen, heldere afspraken maken en collegialiteit zijn cruciaal. Tot slot hebben ongeveer 300 medewerkers deelgenomen aan fotoworkshops. Met behulp van foto's werden de gevoelens over het NGW besproken. Belangrijkste uitkomst was de vraag naar flexibiliteit qua werkplek, werktijden, maar ook de balans tussen werk en privé. Daarna is ASR ook daadwerkelijk gestart met de implementatie van NGW door middel van experimenten. Een experiment betekent dat een afdeling 'oefent' met het NGW. Aan de hand van hun ervaringen wordt het NGW beleid verder uitgewerkt. Daarna kan een meer grootschalige uitrol plaatsvinden. Dit noemen we 'een lerende organisatie'.

Experiment ICT

Begin juni ging het NGW experiment bij ICT officieel van start. Startsein was de sluiting van het gebouw Mondriaan (Amersfoort) en de heropening van de vernieuwde ICT- vleugels in Amersfoort en Utrecht. Het experiment NGW doet een beroep op de flexibiliteit van de ICT'ers. Zo hebben zij geen eigen werkplekken meer maar flexplekken. Daarnaast zijn er ook concentratieruimtes, zitjes en open en gesloten vergaderruimten ingericht. Naast praktische zaken zoals het verdwijnen van een vaste werkplek, het inruilen van de vaste pc voor een laptop en de vaste telefoons voor een mobiel, vergt NGW vooral een mentaliteitsverandering. Denk hierbij aan vertrouwen, leiderschap en verantwoordelijkheid nemen. Daarom werd de verhuizing voorafgegaan door zogenaamde Transformatieworkshops. Aan het ICT experiment namen 25 afdelingen deel. In totaal gaat het om 450 medewerkers. Uit de metingen die vooraf zijn gehouden, gedurende en na afloop van het experiment ICT, is gebleken dat de overall tevredenheid van managers gestegen is van 74% naar 89%. En van de medewerkers van 67% naar 72%.

Experiment achtste verdieping

De achtste verdieping van de Archimedeslaan 10 in Utrecht is de verdieping van de Raad van Bestuur (RvB) en hun secretariaat, in totaal 13 personen. Door de verdieping opnieuw, volgens de NGW gedachte, in te richten zijn er nu 30 extra werkplekken. Daardoor kwam er ruimte voor de afdeling Communicatie. Zij doen vanaf begin 2011 ook mee aan dit NGW experiment. In de nieuwe situatie op de achtste verdieping heeft niemand een eigen kamer. Dus ook de leden van de RvB niet. Zij stellen hiermee het voorbeeld en stimuleren daarmee anderen om ook de uitdaging van het nieuwe werken aan te gaan. Iedereen kiest een werkplek op basis van de werkzaamheden van die dag. Bijvoorbeeld een concentratieplek of een overlegruimte.



7. ASR Foundation

ASR Foundation wil maatschappelijke betrokkenheid bij ASR medewerkers stimuleren en faciliteren om maatschappelijke doelen te ondersteunen. Ook wil ASR door gezamenlijke inzet de saamhorigheid tussen medewerkers versterken.

'Mensen voor Wensen'

Het jaar 2010 was het eerste jaar waarin ASR Foundation zelfstandig vorm en inhoud heeft gegeven aan Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO). Vanaf 1 januari werd het stokje overgenomen van Fortis Foundation die ruim 10 jaar heel goed werk heeft verricht.

MBO-dag

Vrijwilligerswerk wordt binnen ASR gestimuleerd. Een leidinggevende mag iedere medewerker één dag per kalenderjaar buitengewoon verlof geven, met behoud van salaris, ten behoeve van vrijwilligerswerk georganiseerd door ASR Foundation.

Ambassadeurs netwerk

Ter ondersteuning van het ASR Foundation team zijn er een achttal ambassadeurs gezocht die op hun locatie het MBO extra handen en voeten geven. Zo zijn er op iedere locatie één of meerdere ambassadeurs aanwezig. Ongeveer vier keer per jaar vergaderen zij over het MBO beleid, de ontwikkelingen en de komende activiteiten.

Activiteiten

Maatschappelijke teambuilding vond met 64 groepen plaats waaraan 838 medewerkers deelnamen. Enkele voorbeelden zijn: schoonmaakactie forteiland Pampus, opknappen speelplein school voor verstandelijk gehandicapten, een boottocht met psychiatrisch patiënten, fruit plukken in een biologische boomgaard en het organiseren van carnaval bij een blindeninstituut.

Er werden 70 stimulansplannen ingediend waardoor medewerkers een financiële bijdrage ontvingen voor de actieve bijdrage die ze leveren voor vrijwilligerswerk in hun directe omgeving.

En er werd door ruim 200 medewerkers deelgenomen aan één van de volgende projecten/acties:

- De IJstrijd
- Spinning voor Sophia
- Fietsen voor Alp d'Huzes
- Nationaal Schoolontbijt
- Verkoop dichtbundel Straatnieuws
- De computeractie

Tijdens het eerste jaar ASR Foundation hebben er ruim 1100 medewerkers hun tijd en inzet gegeven ten behoeve van het maatschappelijk belang. Gezien de toenemende werkdruk en de diverse reorganisaties zijn wij zeer tevreden met deze inzet en betrokkenheid.



8. Arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden

ASR stimuleert en belooft resultaatgericht werken. We bieden een marktconforme beloning en binnen het totale beloningspakket krijgt de medewerker keuzemogelijkheden. We hebben aandacht voor een goede balans tussen werk en privé en streven naar duurzaamheid door bijvoorbeeld een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de bereikbaarheid van bedrijven.

Nieuwe cao

Op 14 januari 2010 werd er een akkoord bereikt over de nieuwe sector-cao, de cao voor het verzekeringsbedrijf binnen- en buitendienst. Deze cao geldt voor ongeveer 17.000 werknemers en loopt van 1 december 2009 tot 1 juni 2011. Het accent in de nieuwe cao ligt op inzetbaarheid van medewerkers.

Hoofdpijnen:

- De seniorenvakantiedagen en de arbeidsduurvermindering voor ouderen zijn afgeschaft. Daarmee is de cao in overeenstemming gebracht met de wetgeving op het gebied van gelijke behandeling.
- Er worden ruimere mogelijkheden geboden voor het opnemen van betaald verlof voor verschillende zorgtaken. Voorheen kwam dat verlof geheel of gedeeltelijk voor rekening van de vakantieuuren.
- Ook zijn er afspraken gemaakt over loopbaanchecks en ervaringscertificaten (Elders Verworven Competenties) om de inzetbaarheid van medewerkers te vergroten.
- Het salaris werd verhoogd met 0,9% op 1 maart 2010 en met 0,5% op 1 februari 2011.

Nieuw Sociaal Plan

In juni 2010 bereikte ASR een principe akkoord met de vakorganisaties over het verlengen van het Sociaal Plan. Zowel ASR als de vakorganisaties stelden dat het bestaande Sociaal Plan een goed plan is dat naar tevredenheid functioneert. Daarom is het plan ongewijzigd (met uitzondering van een aantal tekstuele aanpassingen) opnieuw overeengekomen. De looptijd is van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2012.

Nieuw beloningsbeleid

Eind augustus 2010 is ASR gestart met de onderhandelingen voor een nieuw beloningsbeleid met een variabel deel. Dit nieuwe beleid richt zich op het belonen van resultaten op een manier dat een goed evenwicht tussen klantwaarde, betrokkenheid van medewerkers en financiële resultaten wordt gewaarborgd. Het nieuwe beloningsbeleid wordt op 1 januari 2012 ingevoerd.

Arbeidsomstandigheden

ASR zorgt voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van haar medewerkers tijdens het werk. Ons arbeidsomstandighedenbeleid draagt er aan bij dat medewerkers optimaal kunnen presteren voor de klant.

ASR heeft in 2010 een begin gemaakt met de uitrol van het organisatiebrede preventief medisch onderzoek (PMO) door middel van de VitaliteitScan van 365/ArboNed. De VitaliteitScan maakt zichtbaar hoe het met de mentale weerbaarheid van de ASR medewerkers is gesteld. De waarden op de 'vitaliteitschaal' lopen van burnout tot bevlogenheid. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat een hoge bevlogenheidscore in een organisatie tot een grotere klantentrouw en een hogere winst leidt.

Het PMO van 365/ArboNed is ontwikkeld door Willem van Rhenen, chief medical officer bij 365, en de vakgroep organisatiepsychologie van de Universiteit Utrecht. Het bestaat uit een uitgebreide vragenlijst over de bevlogenheid, gezondheid, persoonskenmerken, competenties, stressoren en motivatoren van de medewerker. De medewerker krijgt op basis van de resultaten een persoonlijk advies. Op groepsniveau worden rapportages opgesteld waardoor het management zicht krijgt op de gezondheidsrisico's in de organisatie en op de factoren die dit beïnvloeden.

In 2010 zijn Pensioenen, Vastgoed en Ardanta van start gegaan met het PMO. De respons was gemiddeld 60%. Iedere deelnemer kreeg een persoonlijke rapportage en 70 medewerkers werden op basis van de scores uitgenodigd voor een adviesgesprek bij de bedrijfsarts. De resultaten wisselden per afdeling en per bedrijfsonderdeel, maar er was wel min of meer een rode draad in de resultaten te herkennen. Wat opviel bij alle drie de bedrijfsonderdelen was het hoge percentage medewerkers met stressklachten (gemiddeld 28%) en de lage scores op bevlogenheid, met Ardanta als gunstige uitzondering. Uit het PMO bleek dat vooral energiebronnen als werkvariatie, ontplooiingsmogelijkheden, communicatie, leiderschap, taakduidelijkheid en zelfstandigheid in het werk invloed hadden op bevlogenheid en stressklachten. De leidinggevendenden kunnen de bevlogenheid en stressklachten in gunstige zin beïnvloeden door op die factoren te gaan sturen. De Management Teams van Pensioenen, Vastgoed en Ardanta hebben hiervoor actieplannen opgesteld.

9. Werkomgeving

ASR is in 2015 gehuisvest op drie locaties, de hoofdlocatie in Utrecht, Europeesche Verzekeringen in Amsterdam en Ardanta in Enschede. De hoofdlocatie in Utrecht wordt gerenoveerd. In 2015 werken we in een duurzaam gebouwd pand. Veel licht, gezonde voeding en ruimte voor reflectie en ontspanning. Daar zijn we graag en als het beter uitkomt om je werk buiten kantoor (thuis) te doen, dan kan dat.

In juli 2009 maakte de Raad van Bestuur haar voornemen bekend om alle activiteiten van ASR te concentreren in één pand, op één locatie in de regio Utrecht. De specialisten Ardanta en Europeesche Verzekeringen blijven op hun huidige locatie gehuisvest. De keuze voor concentratie op één locatie betekende ook een beslissing nemen over het pand. En wel een nieuw pand laten bouwen in de regio Utrecht of het bestaande pand aan de Archimedeslaan 10 grondig renoveren. Beide opties zijn uitgebreid onderzocht door de projectgroep Herhuisvesting. Op 5 oktober 2010 werd bekend gemaakt dat de keuze is gemaakt voor renovatie.

Jos Baeten, voorzitter Raad van Bestuur: 'Ik probeer me in te beelden hoe Archimedeslaan 10 er uit zal kunnen komen te zien na de renovatie. Ik merk aan mezelf dat ik daar echt enthousiast over kan worden. We zullen, naast de noodzakelijke technische verbeteringen die soms ingrijpend zijn maar voor ons als gebruiker minder zichtbaar, straks een mooie functionele werkplek hebben. Het zal voelen alsof we in een nieuw pand zitten dat helemaal is



toegesneden op NGW. De keuze voor renovatie en niet voor nieuwbouw met achterlating van een leeg pand in Rijsweerd, onderstreept onze strategie om niet te willen verspillen. Lagere huisvestingskosten hoort daar ook bij. Met deze keuze zetten wij een forse stap in de realisatie van de toekomst van ASR zoals we die voor ogen hebben.'

De daadwerkelijke renovatie start in 2012 en wordt in 2015 afgerond.

De volledige concentratie is in 2015 een feit. In 2010 zijn er al vestigingen gesloten en medewerkers verhuist naar andere locaties.

LOCATIE	SLUITING PER	AANTAL VERHUIBEGINGEN
Odijk	31 januari 2010	20
Mondriaan	30 juni 2010	500
Utrecht, Archimedeslaan 6	30 juni 2010	90
Houten	30 september 2010	20
Hoofddorp	30 november 2010	130
Rotterdam, Weena	31 december 2010	250
Rotterdam, Boompjes	31 december 2012	200
Bloeyendaal	31 augustus 2011	
Woudsend	31 december 2012	
Amersfoort	31 december 2015	
Zeist	31 december 2015	
Utrecht, Pythagoraslaan	31 december 2015	

10. Kostenverlaging

De huidige marktontwikkelingen maken verdere kostenverlagingen nodig. Plannen voor verdere kostenreductie zijn in 2010 uitgewerkt. Ook de indirecte kosten moeten sterk gereduceerd worden.

ASR moet een ander bedrijf worden: kostenefficiënt, competitief en ook eenvoudiger. De kosten moeten daarvoor drastisch omlaag. In 2009 zijn de eerste stappen gezet om deze doelstelling te halen. In 2010 is dit verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Bij alle productlijnen zijn maatregelen genomen om kosten terug te dringen. Via de Toegevoegde Waarde Analyse (TWA) zijn afspraken gemaakt met de ondersteunende diensten om kosten te besparen. Daarnaast werd besloten tot een versobering van de beloning van het senior management en de Raad van Bestuur.

Jos Baeten, voorzitter Raad van Bestuur: 'We moeten keuzes maken om die nieuwe verzekeraar te worden die financieel solide, kostenbewust en klantgericht is. Daarom willen we structureel kosten terugdringen om ASR te verzekeren van een gezonde toekomst. Tegelijkertijd zetten we in op projecten als het Nieuwe Generatie Werken en de renovatie van Archimedeslaan 10 om daar een moderne en prettige werkplek van te maken waar iedereen straks met plezier aan de slag kan.

We willen voorzichtig zijn met het uitgeven van het geld dat klanten ons toevertrouwen. Met die gedachte kondigen we nu stappen aan om allerlei tegemoetkomingen, attenties en voordelen voor medewerkers te versoberen. Geen leuke, maar wel noodzakelijke maatregelen om nog verder op de kosten te kunnen besparen.'

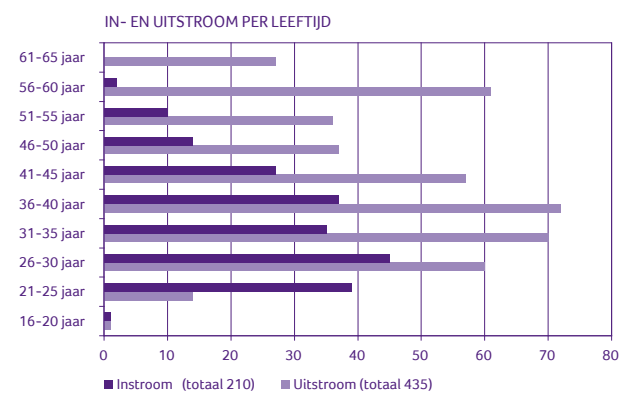
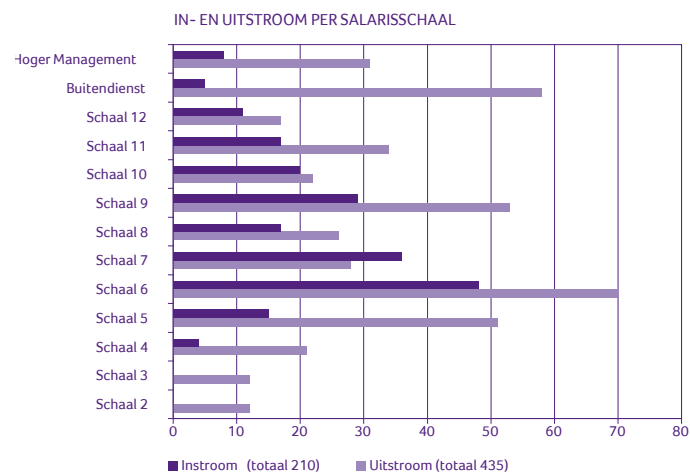


Jos Baeten
Voorzitter Raad van Bestuur

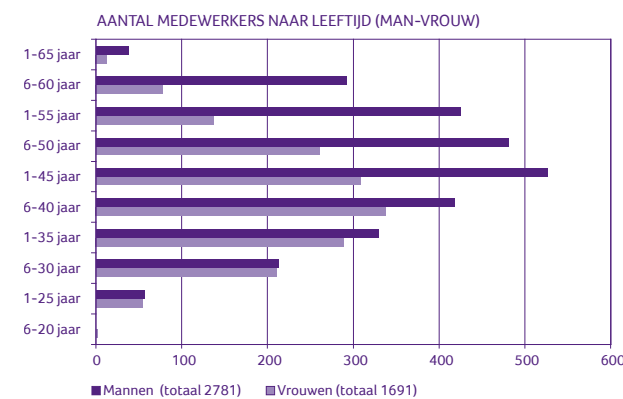
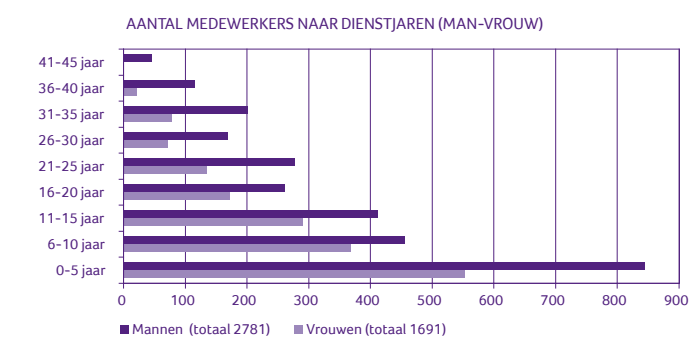
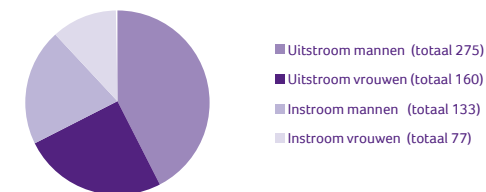
'We moeten keuzes maken om die nieuwe verzekeraar te worden die financieel solide, kostenbewust en klantgericht is.'

11. Medewerkers

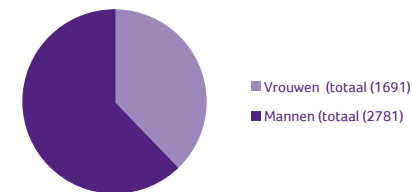
Ieder van ons is trots op wat we voor klanten kunnen betekenen. We willen helpen. We nemen zelf de verantwoording voor ons eigen gedrag en zijn aanspreekbaar op wat we doen. Zeggen wat je doet en feedback ontvangen. Je kunt je zelf zijn. We doen het samen. Permanent leren op alle niveaus vinden we normaal. We investeren in ontwikkeling. Dat mag meer kosten dan bij de concurrenten.



TOTALE IN-EN UITSTROOM (MAN-VROUW)



AANTAL MEDEWERKERS IN DIENST (MAN-VROUW)



12. Business

ASR is een van de grootste verzekeraars in Nederland. Met de merken ASR, ASR Bancair, ASR Pensioenen, Ardanta, De Amersfoortse, Europeesche Verzekeringen en Ditzo biedt ASR een breed assortiment van financiële producten op het terrein van: schade-, levens- en inkomensverzekeringen, collectieve en individuele pensioenen, zorgverzekeringen, reis en recreatie- en uitvaartverzekeringen. Daarnaast is ASR als belegger onder meer actief in vastgoed met ASR Vastgoed Vermogensbeheer en ASR Vastgoed Ontwikkeling.

Europeesche Verzekeringen

De Europeesche is in 2010 van start gegaan met een nieuwe strategie, die zich laat samenvatten in de zin: 'de Europeesche helpt je een onbezorgde vrije tijd te beleven.' De Europeesche richt zich voortaan alleen nog op het domein "vrije tijd". De klant staat hierbij centraal. Bij het bepalen van de strategische doelen en het uitrollen van de nieuwe strategie hebben veel medewerkers hun inbreng gegeven door middel van diverse workshops en deelname aan projecten.

Operational Excellence (OpEx)

In 2010 is de Europeesche gestart met OpEx. Deze manier van werken is doorgevoerd op de acceptatie en schadeafdelingen. Het belangrijkste doel is het verhogen van de klanttevredenheid. Hiervoor zijn de eisen en wensen van de klant opnieuw goed in beeld gebracht.

Feest in Amsterdam

Vandaag bestaat de Europeesche Verzekeringen precies 90 jaar. Op 18 juli wordt het voor de medewerkers met een groot feest gevierd.

Jubileum

Op 25 mei 2010 bestond de Europeesche 90 jaar. Dit is uitgebreid gevierd met klanten, relaties en medewerkers. Locatie voor de jubileumfeesten was Het Spoorwegmuseum in Utrecht. De Nederlandse Spoorwegen stonden aan de wieg van de Europeesche.



Vooruitblik 2011

Centraal in 2011 staat de ontwikkeling van nieuwe proposities. Niet alleen worden producten aangepast aan klantwensen, ook zal ruim aandacht worden besteed aan de beleving die klanten ervaren en serviceverbetering. Hierdoor wordt meer inhoud gegeven aan het begrip 'onbezorgde vrije tijd'. Ook het werken volgens OpEx wordt verder binnen de organisatie doorgevoerd. De acceptatie en schadeafdelingen gaan in mei 2011 op voor de OpEx-certificering.

Pensioenen

Verandering, met dat woord valt 2010 voor het Pensioenbedrijf samen te vatten. Op het gebied van persoonlijke groei, maar ook door aangekondigde organisatiewijzigingen.

Hoe ziet de medewerker van onze toekomst er uit? In de zomer van 2010 heeft een werkgroep binnen Pensioenen profielen opgesteld voor de medewerker en de leidinggevende van de toekomst. Er is een duidelijke verschuiving te zien van kostbare, handmatige handelingen met weinig toegevoegde waarde voor de klant naar een efficiënte organisatie die ruimte geeft voor het invullen van klantbehoeften. Medewerkers zullen meer gericht zijn op dagelijks klantcontact en veel minder op handmatige administratieve verwerking. Hoe groei je als medewerker mee met veranderingen in de organisatie? In persoonlijke begeleidingsgesprekken met de leidinggevende wordt hier aandacht aan gegeven. Om de medewerker zichzelf zo goed mogelijk te laten voorbereiden op het gesprek met zijn leidinggevende over zijn persoonlijke ontwikkeling is de workshop 'Haal meer uit je POP' georganiseerd. Bewustwording dat je als medewerker zelf aan het stuur zit, is hierbij de belangrijkste uitkomst. Verandering overkomt je niet, maar kun je zelf beïnvloeden! Om leidinggevend van Pensioenen verder te ontwikkelen, nemen zij deel aan intervisie sessies waarbij persoonlijke groei en authentiek leiderschap centraal staan. Zo leert men van elkaar. En krijgt men inzichten om enerzijds te sturen en anderzijds ruimte te geven aan medewerkers voor hun persoonlijke ontwikkeling in een veranderende organisatie.

Effectiviteit

Verandering begint met kleine stapjes. Dicht bij de medewerker zelf. Een goed voorbeeld hiervan is de workshop 'Het Nieuwe Vergaderen'. De vraag vanuit de teams was 'hoe groeien wij van samenwerken naar professioneel samenwerken?' Door cultuurambassadeurs van Pensioenen is de workshop Het Nieuwe Vergaderen ontwikkeld waardoor er gestructureerd en effectiever wordt samengewerkt.

De wens van vele teams om te willen groeien naar een high performing team staat centraal in de workshop 'Feedback geven en Feedback ontvangen', immers om succesvol te veranderen is feedback geven en ontvangen maar ook feedback durven te vragen essentieel. Om de samenwerking niet alleen binnen het team en binnen Pensioenen te houden hebben diverse teams zich ingezet voor de samenleving en hebben zij verschillende activiteiten ondernomen, ondersteunt door ASR Foundation.

Klant centraal

Onze klanten staan voorop, maar hoe kunnen wij deze nog beter bedienen? Hiertoe worden accountbeheerders op individuele basis gecoacht. Daarnaast zijn medewerkers binnen teams met elkaar in gesprek gegaan over de vraag hoe zetten wij de klant centraal. 'Persoonlijk gegarandeerd' is het motto waarbij heel concreet wordt gemaakt hoe iedere medewerker het verschil kan maken bij de klant. Veranderen en persoonlijke groei zal niet alleen in 2010 maar ook in de jaren hierna als een rode draad door het Pensioenbedrijf blijven lopen.

Ardanta

De binnenkant van het Ardanta gebouw is in 2010 geheel verbouwd en de afdelingen Debiteurenbeheer, Verkoop & Advies en Polisadministratie zijn fysiek samengevoegd tot één Frontoffice. Van procesverantwoordelijk naar klantverantwoordelijk.

De arbocommissie van Ardanta heeft tijdens de verbouwing als kleine geste oordopjes uitgedeeld, omdat de medewerkers wat geluidsoverlast moesten doorstaan. Maar een beetje geluidsoverlast was zeker de moeite waard, want het uiteindelijke nieuwe “uiterlijk” past helemaal bij Ardanta. Zo hebben de afdelingen en de vergaderruimtes allemaal glazen deuren en veel glazen wanden. Openheid, daar draait het bij ons om. Het verbouwde pand is zo ingericht dat het Nieuwe Generatie Werken er helemaal in past. Ook zijn de wanden na de verbouwing verfraaid met een gedeelte van de kunstcollectie van ASR. Daardoor is het pand extra bijzonder. Om het vernieuwde pand ook aan de achterban van de medewerkers te kunnen showen is een open dag georganiseerd.

Intensieve samenwerking

In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen voor de overdracht van een deel van de Uitvaartportefeuille van ASR Levensverzekering N.V. naar Ardanta. Een grote groep collega's van Ardanta en van ASR hebben in 2010 hiervoor intensief samengewerkt. Collega's van ASR hebben de medewerkers van Ardanta wegwijs gemaakt in de portefeuille. In 2011 gaat de uitvaartportefeuille in twee delen daadwerkelijk over.

Maak mijn dag

Jarabee, de jeugdzorginstelling in Twente, en Ardanta hebben eind 2010 een start gemaakt met 'Maak mijn dag'. Tijdens 'Maak mijn dag' worden wensen en talenten van jongeren gestimuleerd. Hoe gaat dit in zijn werk? De Jarabee-mentor van de jongere stuurt een idee in, zonder dat de jongere hiervan op de hoogte is. Hierdoor is het een verrassing en wordt de jongere niet teleurgesteld als het eventueel niet doorgaat. Er wordt gebruikgemaakt van de bestaande netwerken. Op deze manier kunnen de wensen met gesloten beurs worden vervuld. We hopen in 2011 veel kinderen op deze wijze te kunnen stimuleren en hun wensen in vervulling te laten gaan.



AOV

Voor AOV was 2010 een jaar met grote uitdagingen. Een willekeurige greep uit de zaken die AOV zoal raakten: de nieuwe strategie, het locatiebeleid, de integratie van de Backoffice van ASR en De Amersfoortse, positionering van de labels en de kostenreductie. Ondanks deze uitdagingen en vaak minder positieve boodschappen is AOV er in geslaagd met vereende krachten en vooral hard werken een goede teamprestatie neer te zetten. Er is teamspirit en het besef dat wij meer dan ooit één AOV-bedrijfsonderdeel vormen waar wij de schouders onder moeten zetten.

Samenwerking

In 2010 was samenwerking het centrale thema voor AOV. Met de naderende integratie zijn tal van initiatieven ondernomen om toe te werken naar de eenwording van AOV. Er werden stages georganiseerd, praktische ervaringen uitgewisseld en medewerkersessies georganiseerd. Op 18 en 20 mei vonden kennismakingsdagen plaats. Collega's uit Rotterdam, Utrecht en Woudsend werden uitgenodigd om in Amersfoort nader kennis te maken met collega's van AOV, wegwijs te worden in het kantoorpand in Amersfoort en de prachtige binnenstad van Amersfoort te bewonderen.

Verhuisbewegingen

De vervroegde verhuizing van de vestiging Rotterdam naar Amersfoort bracht veel teweeg. Helaas heeft het AOV-bedrijf afscheid moeten nemen van een fors aantal collega's. Op 22 november zijn de collega's uit Rotterdam aan de slag gegaan in Amersfoort.

In 2010 is ook een beperkt aantal werkzaamheden vanuit Utrecht naar Amersfoort verhuisd. Het betrof de werkzaamheden van de Medische Dienst, het (juridisch) Adviesbureau, Business Control en het Actuarieat.

Ook zijn collega's vanuit Utrecht op eigen initiatief verhuisd naar Amersfoort, vooruitlopend op de volledige concentratie van het AOV bedrijf in Amersfoort voor de komende jaren.

Sherpa

Voor 2010 heeft het AOV-bedrijf Sherpa uitgekozen als hét maatschappelijk project. Sherpa biedt zorgverlening en ondersteuning aan mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. Het AOV-bedrijf heeft een project geadopteerd gericht op het creëren van een “Ontmoetingsplek” voor de bewoners in het park. Een plek voor cliënten, medewerkers, verwanten en vrijwilligers waarbij de “ontmoeting” centraal staat. Een plek met bankjes, prieeltjes, koffie en theevoorziening, groen, bloemen.... In de zomer van 2010 zijn de eerste stappen gezet om naar deze Ontmoetingsplek toe te werken. Ieder team heeft een activiteit opgepakt.

Dit project is uitgekozen omdat de verbinding met onze eigen integratie makkelijk te maken was. De ontmoetingsplek is niet alleen bedoeld voor de bewoners van Sherpa, maar heeft ons zeker ook geholpen om elkaar beter te leren kennen.



Leven

Bij Leven is een groot deel van het jaar gewerkt aan diverse plannen die aan het einde van jaar deels zijn gerealiseerd, maar die ook nog doorlopen de komende jaren. Met ingang van 1 november 2010 is Falcon Levensverzekeringen geïntegreerd in Leven. Daar is een lange periode van voorbereidingen aan vooraf gegaan. Voor de medewerkers van het bedrijf in Hoofddorp was het een ingrijpende verandering. Het zelfstandige label hield op te bestaan en dat ging menigeen aan het hart. De verkoop van de producten werd overgenomen door Leven. Ook verviel een deel van de functies. Dat betekende voor een aantal mensen boventaligheid. Ook de toename van de reistijd voor degenen voor wie wel werk in Utrecht was, leidde ertoe dat een aantal mensen op basis van het Sociaal Plan ervoor kozen om hun werk niet te volgen naar Utrecht. Voor degenen die meegingen was het een hele overstap. Van een klein intensief samenwerkend bedrijf, waar iedereen iedereen kende, naar ASR in Utrecht, waar voor elke activiteit in het bedrijfsproces een aparte afdeling is. Waar het wel even duurt eer je de weg weet, laat staan dat het zover komt dat je iedereen kent. De collega's in Utrecht hebben hun best gedaan om de Falcon medewerkers te verwelkomen en wegwijs te maken.

Masterplan

In het voorjaar en begin van de zomer was het MT Leven druk met het maken van plannen voor het bedrijfs onderdeel Leven voor de lange termijn. De grote economische en maatschappelijke veranderingen maken dat Leven het werk in de toekomst anders moet gaan doen. Klantgericht, transparanter en tegen lagere kosten. Dat heeft ook gevolgen voor de medewerkers bij Leven. Het 'wat' is gecommuniceerd naar de medewerkers. Het 'hoe', daar wordt nu druk aan gewerkt. Het voorbereiden van de medewerkers op een sterk veranderde of misschien wel geheel andere functie is daar een belangrijk onderdeel van. Een eerste stap in het realiseren van het Masterplan was de aanpassing van de organisatiestructuur per 1 november 2010. Leven werd omgevormd van een proces naar een marktgerichte organisatie. De realisatie van het Masterplan zal veel vragen van diverse afdelingen en medewerkers. Om medewerkers voor te bereiden op direct klantcontact is .COM opgericht: een afdeling waar medewerkers 3 weken aan uitgeleend worden om de vereiste competenties te leren.



Marketing & Verkoop ASR en De Amersfoortse

Met ingang van 1 februari 2010 is de gewijzigde verkooporganisatie van ASR een feit geworden. De accountmanagers van ASR zijn met ingang van deze datum van start gegaan in hun nieuwe functie. In die nieuwe functie wordt van hen onder andere verwacht dat zij de adviseur meer en beter ondersteunen bij allerlei ondernemersvraagstukken die spelen in een veranderende bedrijfstak. Om te groeien in die rol zijn de betrokken accountmanagers in 2010 begonnen met de opleiding HBO Bedrijfskunde, module accountmanagement. De verwachting is dat begin 2012 alle accountmanagers deze opleiding met succes hebben afgerond.

Integratie Falcon

De commerciële organisatie van Falcon is met ingang van 1 september 2010 geïntegreerd in de verkooporganisatie van ASR. De accountmanagers van Falcon hebben de mogelijkheid gekregen om op de nieuwe functies van accountmanager Verkoop Intermediair binnen ASR te solliciteren. Het resultaat hiervan is dat op 1 september 2010 Verkoop Intermediair van ASR 8 nieuwe collega's heeft kunnen verwelkomen.

Merkportfoliebeleid

Om te zorgen dat ASR ook in de toekomst een stevige marktpositie kan behouden in intermediaire distributie, is besloten de merken ASR en De Amersfoortse duidelijker ten opzichte van elkaar in de markt te positioneren. Eén van de daar uit voortvloeiende gevolgen is dat De Amersfoortse vanaf 1 januari 2011 het enige label is waarmee ASR de AOV-markt bedient. De accountmanagers van ASR en De Amersfoortse zijn reeds in 2010 druk bezig geweest om het intermediair zo goed mogelijk voor te bereiden op deze verandering.

Marketing & Communicatie

Op de afdeling Marketing & Communicatie zijn er met name bij ASR een aantal veranderingen doorgevoerd in 2010. De aandachtsgebieden evenementen, hospitality en brandmanagement zijn verplaatst naar het onderdeel communicatie ASR. De afdeling Opleidingen is bij Marketing & Communicatie ASR gebleven en toegevoegd aan het team merkcommunicatie en PR.



13. Staven

Schade Particulier

Met de ontwikkeling van nieuwe producten, afgestemd op verschillende typen klanten werkt Schade aan de ambitie om de beste risicodragers en de beste serviceprovider voor schadeverzekeringen in Nederland te worden. Hier hoort een servicebetrokken organisatie bij. In 2010 is het Schaderegelingscentrum opgegaan in het Service Center Schade (SCS). Hierdoor is voor 28 medewerkers boventalligheid ontstaan. Van hen is tijdens een gezamenlijke bijeenkomst afscheid genomen. Zij worden verder begeleid door USG Restart. Een ander deel van de medewerkers heeft met succes gesolliciteerd op de beschikbare functies bij het SCS.

Door een tegenslag in de conversie van oude systemen naar nieuwe loopt deze overgang voor Acceptatie Particulieren vertraging op. Dit heeft onder meer tot gevolg dat hier een groep medewerkers langer in onzekerheid is wanneer zij boventallig worden verklaard. Desondanks zijn de medewerkers gemotiveerd en bouwen zij mee aan het succes van Schade. Binnen de unit Letselschade is het werken volgens de Code van Tilburg doorgezet.

Schade Zakelijk

Ook op de zakelijke markt timmert Schade aan de weg. Om op de midden- en grootzakelijke markt te kunnen groeien is gestart met een projectteam waarin onder andere een propositie op grond-, weg- en waterbouw is ontwikkeld. Deze is dusdanig succesvol dat dit aanleiding geeft om hierop verder te bouwen.

Nieuwe Generatie Werken (NGW)

Om ervaring met het NGW bij een verzekeringstechnische afdeling op te doen, begon medio 2010 een pilot bij Schade Zakelijk. Voor het succesvol invoeren bleek een goede telefooninrichting noodzakelijk. Aangezien die op dat moment nog in ontwikkeling was, is het experiment uitgesteld.

Klantwaarde

In 2010 is er bij Schade veel aandacht geweest voor klantwaarde. Diverse klantgroepen zijn geïnterviewd. Klanten kregen ideeën voorgelegd die moeten leiden tot een hogere klantwaarde. Medewerkers konden de interviews in aparte ruimtes volgen. Hierdoor kregen zij directe feedback op onze huidige manier van werken. Daarnaast gaf het een groter inzicht in wat klanten werkelijk willen. Ook aan medewerkers zelf is gevraagd wat er beter kon, zij weten immers als geen ander waar de knelpunten in de dienstverlening zitten en hoe deze opgelost kunnen worden.



2010 stond voor de stafafdelingen voor een belangrijk deel in het teken van de Toegevoegde Waarde Analyse (TWA). De TWA betrof een uitgebreide analyse van de producten en diensten met als doel te komen tot een opgeschoond productassortiment en een duurzame besparing. Uitgangspunt voor het opgeschoonde productassortiment is dat alles wat gedaan wordt door de staven toegevoegde waarde moet hebben. Toegevoegde waarde voor de interne en/of externe klant. Of te wel een antwoord geven op de vragen:

Wat: Doen we de goede dingen?

Hoe: Doen we de dingen goed?

Waar: Doen we de dingen op de juiste plaats, centraal als het kan. Decentraal als het moet.

Medio juli 2010 is, na het adviestraject met de Ondernemingsraad, de uitrol van de TWA gestart. Eind 2012 moeten alle acties die voortvloeien uit de TWA zijn afgerond en de besparingen gerealiseerd.

Informatie- en Projectmanagement

Focus on Delivery (FOD) voor informatie- en projectmanagement (I&P) heeft eind 2009 geresulteerd in een aantal breed gedragen proces- en kwaliteitverbeteringen die allemaal in het kader van klantbeleving verbeteren, kostenreductie en het meer als een eenheid opereren zijn doorgevoerd. In 2010 is hiermee de formele basis gelegd voor de nieuwe afdeling I&P. Alle centrale en decentrale projectmanagers en de ASR brede informatie-management functies zijn hierbij centraal samengevoegd tot 1 afdeling I&P. Vanaf 1 april is iedereen ook centraal gehuisvest in Utrecht, waar meteen met Nieuwe Generatie Werken (NGW) is gestart. Hoewel de afdeling pas kort bestaat zijn er in 2010 al diverse successen geboekt. Een voorbeeld voor informatie-management is het eerste Meerjarenplan applicatielandschap. Dit geeft inzicht in de wijze waarop ASR de komende jaren het gewenste applicatielandschap gaat realiseren.

Binnen projectmanagement is er hard gewerkt aan de verdere professionalisering van het vakgebied. De trainingen 'Meer Grip met Minder Moeite' georganiseerd voor opdrachtgevers en stuurgroepleden (80 deelnemers) zijn hier een goed voorbeeld van. In deze training is geleerd hoe je optimale sturing kunt geven aan een project. De trainingen zijn goed gewaardeerd en de klant van I&P merkt de effecten van de training in de praktijk. Daarnaast is de certificeringgraad onder projectmanagers gestegen.

Naast het behalen van de Prince2 Foundation en Practitioner certificaten, hebben een tiental ervaren projectmanagers het MSP Foundation certificaat behaald.

In 2010 zijn er zichtbaar goede stappen zijn gemaakt in de implementatie van FOD, maar in 2011 zullen we nog diverse vervolgstappen maken in onze verdere professionalisering. Door letterlijk de verantwoordelijkheid te nemen voor de kwaliteit van de beoogde resultaten en het veranderingsproces zullen we ASR in 2011 nog meer implementatiekracht gaan geven.

P&O Advies

Het meest ingrijpende thema van 2010 voor P&O Advies was de herinrichting van de hele afdeling naar aanleiding van de Toegevoegde Waarde Analyse. Een uitputtende inventarisatie van alle activiteiten, diensten en producten en de daarmee gepaard gaande kosten diende als basis voor een complete heroverweging. De opdracht voor P&O Advies naar aanleiding van deze heroverweging was (en is) om de bezetting uiterlijk 1 juli 2012 terug te brengen met ruim 35% (9,1 FTE). De helft van deze reductie moest eind 2010 gerealiseerd zijn. Een opdracht die het maken van echte keuzes nodig maakte. Besloten is om de drie adviesteams vrijwel direct samen te voegen tot één team en daarmee het aantal leidinggevenden en secretaresses terug te brengen tot één respectievelijk een halve FTE. De taken, rollen en verantwoordelijkheden van de adviseurs zijn in lijn gebracht met de behoefte vanuit de organisatie en daarop zijn functies opnieuw beschreven. P&O Advies heeft zich in 2010 een weerbare groep collega's getoond en is in staat gebleken zich zeer snel en goed te verhouden tot de sterk veranderende kaders en omstandigheden. Collega's die zelfbewust en met overtuiging echte toegevoegde waarde voor ASR bieden.

P&O Service Center

Voor de medewerkers van het Service Center was 2010 het eerste volledige jaar dat zij weer onderdeel uitmaakte van ASR. Het jaarthema voor het Service Center was: 'Wij zijn toegankelijk'. In dat kader zijn we verschillende projecten gestart. Zoals de vervanging en uitbreiding van ons ticketmanagement systeem en SelfService. Hierdoor kunnen medewerkers straks zelf hun personeelsdossier inzien en kun je kiezen voor een digitale loonstrook. Ook is er veel aandacht besteed aan cultuur en aan de communicatie van het Service Center. Zo zijn alle brieven herschreven in B-1 en is er een training 'Vaardig Communiceren' gevolgd.

De toegevoegde waarde analyse heeft ook voor het Service Center de nodige consequenties. De huidige dienstverlening is in kaart gebracht en er is besloten om bepaalde diensten af te schaffen. Daarnaast moet de dienstverlening efficiënter. OpEx gaat ons daar bij helpen. In 2010 zijn de voorbereidingen gestart en in het voorjaar van 2011 zal OpEx uitgerold worden.

Business Support in beweging

Business Support is in 2010 volop in beweging. Een aantal zaken springt eruit: het vestigingsbeleid en verplaatsing van werk en de effecten van uitzendingen bij Radar op medewerkers Business Support. Het afgelopen jaar zijn onder andere de vestigingen van Falcon en ASR Verzekeringen aan het Weena in Rotterdam gesloten, is het Logistiek Centrum gesloten, zijn de Facility Desk en telefoonbemiddeling van Rotterdam naar Utrecht verplaatst en zijn medewerkers van Falcon en de Amersfoortse Verzekeringen naar het Betalingscentrum in Utrecht gekomen. Verschillende medewerkers hebben de stap gemaakt en zijn meeverhuisd naar Utrecht. Een aantal andere collega's is boventallig geworden. Deze sluitingen en de verhuisbewegingen, ongeacht welke keuze medewerkers hebben gemaakt, hebben impact gehad op de desbetreffende medewerkers, hun gezinnen en collega's.

Tros Radar uitzendingen

ASR is het afgelopen jaar regelmatig negatief in de pers geweest, onder andere bij het programma Radar. Dit heeft bij onze klanten veel losgemaakt en dit hebben de medewerkers bij het Klant Contact Center (KCC), het Betalingscentrum en ook bij Telefoonbemiddeling duidelijk gemerkt. De gesprekken met klanten zijn regelmatig bijzonder heftig, maar ook het aantal telefoontjes is fors toegenomen. Al met al heeft dit het nodige van onze medewerkers gevergd. In het afgelopen jaar zijn onder andere de volgende projecten gestart: Integrated Facility Services, Next Generation Financial Services, E-size, Renovatie, CRM en het Archief. De uitvoering van deze projecten vindt in 2011 plaats. Medewerkers worden zo goed mogelijk op de veranderingen voorbereid. Dit neemt echter niet weg dat deze projecten veel losmaken. Er wordt in steeds grotere mate een beroep gedaan op de veranderingsbereidheid van medewerkers.

Vooruitblik 2011

In 2011 ligt de focus op:

- Engagement en communicatie.
- Strategische personeelsplanning: Met het masterplan Business Support een helder beeld schetsen over hoe Business Support er over 5 jaar uitziet en welke en hoeveel medewerkers hiervoor nodig zijn.
- Mobiliteit: meer dynamiek in het personeelsbestand krijgen.
- Aandacht: De organisatie is in beweging en dat maakt veel los bij de mensen. Niet alleen bij diegenen die weggaan, maar ook bij die achterblijven.
- Ontwikkeling Teammanagers: Teammanagers voorzien, daar waar nodig, van de juiste bagage.
- Nieuw bloed binnenhalen: in elk onderdeel van Business Support voor een stageplaats of trainee opdracht zorgen.
- Terugdringen en voorkomen van verzuim.



