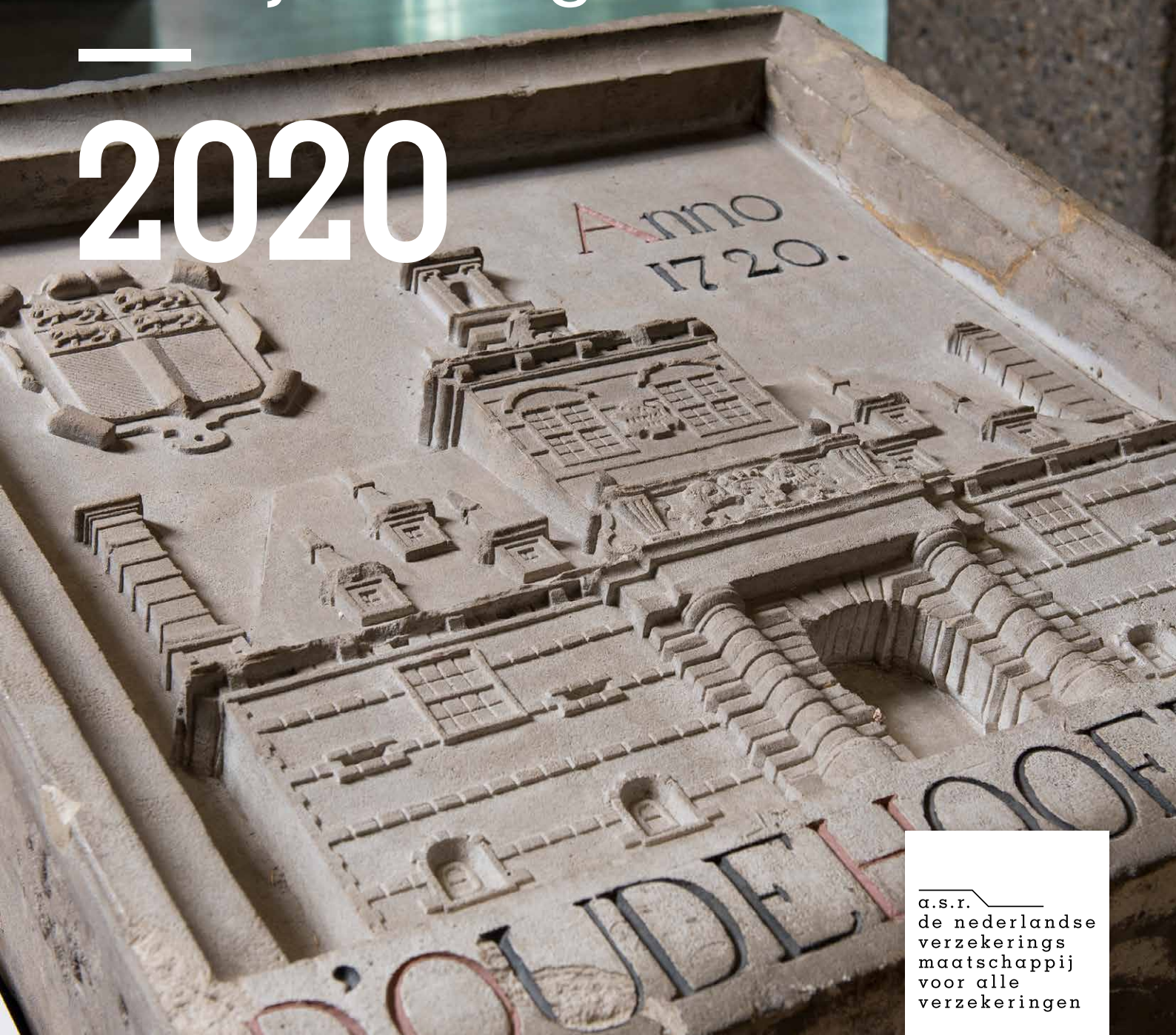


a.s.r. jaarmagazine

—
2020



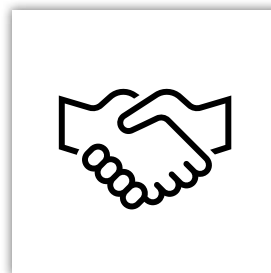
a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

Inhoudsopgave



12

**Interview CEO
Jos Baeten**



22 27 34

52 62 70

**Onze klant /
partner**



14

300 jaar a.s.r.

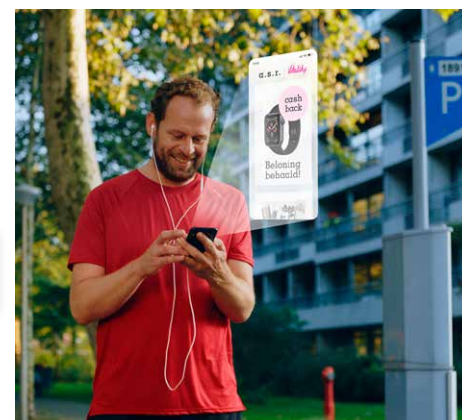


24

**Effecten
campagne**

26

**Start a.s.r.
Vitality**





40

a.s.r. gaat stap verder in duurzaam ondernemen

54

HR, met onder andere: In beweging, nieuw leerplatform en duurzame mobiliteit



En verder in dit magazine

Het verhaal van a.s.r.	16	Klachtbehandeling is een vak	48
Onze merken	20	Onze Raad van Commissarissen	50
Onze Raad van Bestuur en het BEC	28	Overnames	65
Innovatie bij a.s.r.	32	a.s.r. real estate	66
De Andere OR	37	Persvoorlichting	72
Financiële resultaten	38		
Helpen door te doen	46		

Colofon

Het Jaarmagazine is een uitgave van:

ASR Nederland N.V.

Archimedeslaan 10
Postbus 2072
3500 HB Utrecht
www.asrneland.nl

Redactie

Corporate Communicatie
Hans Vos (hoofdredacteur)
Sandra Meijer (eindredacteur)
Marleen Veldhuijzen (productie)
Martin Veldhuizen

Fotografie

Wilco van Dijen, Raphaël Drent, iStock,
Marco van de Pol, Jarno Verhoef en
Martin Veldhuizen

Vormgeving

Cascade - visuele communicatie

Drukkerij

Drukkerij Wilco

Oplage:

6300

Disclaimer

In dit Jaarmagazine doet a.s.r. verslag over het jaar 2019 inclusief de eerste maanden van 2020. Het magazine heeft een informatief karakter met algemene informatie over a.s.r. aangevuld met cijfers en teksten uit het officiële jaarverslag. Om de informatie voor een brede groep stakeholders toegankelijk te maken, wordt het taalniveau B2 aangehouden. Daardoor is het mogelijk dat bepaalde begrippen of definities zijn vereenvoudigd. Bij misverstanden over teksten of cijfers is het officiële jaarverslag leidend. Het gedeponeerde jaarverslag 2019 is te vinden/downloaden via: www.asrneland.nl

a.s.r. in vogelvlucht

a.s.r. verbindt zich aan ontwerp nationaal Klimaatakkoord

a.s.r. heeft zich, als partij in de financiële sector, verbonden aan de doelen van het ontwerp Klimaatakkoord over vermindering van CO2-uitstoot. De doelstellingen van dit Nederlands Klimaatakkoord passen bij de ambities voor de a.s.r.-beleggingsportefeuille, in lijn met eerdere commitments voor het Klimaatakkoord van Parijs en de Spitsbergenambities.

a.s.r. is actief betrokken bij de totstandkoming van dit commitment van de financiële sector, waarbij de coördinatie namens de verzekeringssector in handen is

van het Verbond van Verzekeraars. a.s.r. draagt hierdoor bij aan de klimaatdoelstellingen van Parijs. Ook gaat de financiële sector de samenwerking tussen verschillende soorten financiële instellingen, waaronder Invest-NL, verbeteren om de financieringsmogelijkheden voor klimaatvriendelijke projecten te vergroten.

De financiële sector rapporteert in 2020 over de klimaat-impact van financieringen en beleggingen en heeft uiterlijk in 2022 actieplannen opgesteld om deze te beperken.



Januari 2019

Februari 2019

Megaconversie Schade: 1 miljoen polissen over naar 1 systeem!



Schade heeft in het eerste weekend van februari de particuliere schadeverzekeringen uit het Mainframe geconverteerd. Daarmee wordt er nog maar gewerkt vanuit 1 systeem: Axon (voorheen QIS). Voor deze operatie moesten maar liefst 1 miljoen polissen worden overgezet.

Schade Particulier is sinds dit weekend in zijn geheel over op het nieuwe systeem. Samen met de intermediaire portefeuille van de Europeesche gaat het om 1 miljoen polissen.

Met de overstap gaat ook een stukje nostalgie voor Schade Particulier verloren. Het oude Mainframe dateerde uit de jaren 70 van de vorige eeuw en veel collega's hebben jaren gewerkt met de zwarte schermen met groene letters. De conversie is een grote stap voor Schade richting 1 systeem, 1 product en 1 merk voor de adviseur.

a.s.r. real estate richt nieuw fonds op: ASR Dutch Science Park Fund

a.s.r. real estate heeft er een nieuw fonds bij: het ASR Dutch Science Park Fund. Het fonds investeert in commercieel te exploiteren vastgoed op science parks in Nederland. De eerste samenwerkingsovereenkomst is inmiddels gesloten met de TU Delft. Het fonds vormt een uitbreiding naast het winkelfonds, woningfonds en kantorenfonds.

Het nieuwe fonds en de TU Delft gaan gezamenlijk de TU Delft Campus verder tot ontwikkeling brengen. De universiteit richt zich op haar kerntaken - waaronder onderwijs en onderzoek - en het ASR Dutch Science Park Fund focust zich op vastgoed voor commerciële partijen die zich op de TU Delft campus willen vestigen.



Vlnr: Dick Gort (directeur Vastgoed), Nicolý Vermeulen (vice president Operations TU Delft) en Luc Joosten (fund director ASR Dutch Science Park Fund).

Science Parks

Een goed functionerend science park heeft een aantrekkelijke mix van kennisinstellingen, startups, scale ups en gevestigde bedrijven. Dit vereist een gebied met verschillende vormen van huisvesting, zoals kantoorruimte, productiefaciliteiten en laboratoria, maar bijvoorbeeld ook short stay appartementen en ondersteunende retail en horeca. Het ASR Dutch Science Park Fund investeert in deze commerciële vastgoedvoorzieningen.

Maart 2019

April 2019

Nieuw beloningsbeleid **RvB**

Het nieuwe beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur is de uitkomst van uitgebreide consultatie door de RvC met stakeholders. Onder meer is vastgelegd dat de RvB-leden geen variabele beloning krijgen.

Ondanks dat met name Angelsaksische aandeelhouders voorkeur geven aan een variabele beloning voor RvB-leden, is gekozen voor een vaste beloning met salarisschalen, zonder variabel deel. De RvC is van mening dat een variabele beloning niet past bij de cultuur van a.s.r.

De leden van de RvB doorlopen in principe op dezelfde wijze als medewerkers de salarisschalen. Voor medewerkers is dit een jaarlijkse groei van 3% (mits hiervoor ruimte is in de schaal). Voor de leden van de RvB heeft de RvC in het nieuwe beleid de mogelijkheid dit groeipad bij uitzonderlijke omstandigheden naar boven of naar beneden bij te stellen (een groei van 0 tot maximaal 6%).

AD: Ardanta geeft goede voorbeeld in zoektocht naar nabestaanden

Het Algemeen Dagblad heeft Ardanta als positieve uitzondering genoemd in een artikel over oude uitvaartpolissen. Daarin werd vastgesteld dat nabestaanden niet weten dat deze polissen er zijn, waardoor geld voor de uitvaart niet wordt uitgekeerd en bij de verzekeraar blijft. Het AD voegt daaraan toe: 'Ardanta geeft het goede voorbeeld, die heeft een speciale afdeling om nabestaanden te achterhalen.'

Ruim twee derde van de Nederlanders heeft een uitvaartverzekering. Een deel van de

verzekeringen is lang geleden afgesloten en inmiddels premievrij. Hierdoor weten nabestaanden vaak niet (omdat er geen bankafschrijvingen meer zijn) dat er een verzekering is.

Ardanta wordt als het goede voorbeeld genoemd, met een speciale afdeling die nabestaanden opspreekt. Teammanager Christel Moddejonge: 'Ardanta is er sinds 2017 in geslaagd enkele honderden nabestaanden van niet-geclaimde polissen te achterhalen.'



Mei 2019

Juni 2019

a.s.r. geen partij meer voor overname Vivat



Anbang, de eigenaar van Vivat, heeft bekendgemaakt dat zij niet met a.s.r. in gesprek gaat over een overname van Vivat. a.s.r. had net als een aantal andere partijen de afgelopen periode een bod uitgebracht op Vivat. Er is bekendgemaakt dat de combinatie Athora/NN Vivat overneemt.

a.s.r. heeft vanaf het begin aangegeven dat serieus gekeken zou worden naar de mogelijkheid om Vivat over te nemen en heeft uiteindelijk op basis van een diepgaande analyse een bod uitgebracht dat geheel in lijn is met de financiële discipline, de minimale rendements-eisen en de strategische kaders die a.s.r. stelt voor mogelijke overnames. Dat bod bleek onvoldoende voor de verkoper.

Spectaculaire belangstelling voor Startershypotheek na campagne

Het aantal views op de pagina's van Hypotheken lag tijdens de campagneperiode van de Startershypotheek op meer dan 100.000! Een grote stijging ten opzichte van de maand ervoor toen dit er 20.300 waren. Ook het aantal hypotheekaanvragen is nog nooit zo hoog geweest.

Tegelijk met de campagne zijn de hypotheekpagina's op de website volledig vernieuwd, in samenwerking met Innovatie & Digitaal, op basis van webanalyses



en gebruikerstesten. Zo zijn de pagina's nu ingericht per doelgroep (starters, oversluiters, doorstromers e.d.) in plaats van per product.

Ook het aantal hypotheekaanvragen is nog nooit zo hoog geweest. Herbert Meinders, manager Hypotheken: 'Natuurlijk helpt onze scherpe rente, maar dat neemt niet weg dat onze adviseurs ons beter vinden dan ooit. Hoewel het moeilijk te pinpointen is wat de impact van de campagne precies is, heeft de commercial over de Startershypotheek, maar ook de vorige hier zeker een bijdrage aan geleverd.'

Juli 2019

Augustus 2019

Maatschappelijk partnership met FC Utrecht met 2 seizoenen verlengd



a.s.r. blijft nog in elk geval tot en met het voetbalseizoen 2020/2021 als maatschappelijk partner verbonden aan FC Utrecht. In de afgelopen jaren zijn meerdere activiteiten ontwikkeld op het gebied van financiële educatie.

Boudewijn van Uden, directeur Corporate Communicatie: 'Wij zijn blij dat we met de verlenging van ons partnership de verdere ontwikkeling van de financiële lesmodule FC Utrecht Leert en activiteiten zoals het Voorleesontbijt en de Financiële Speurtocht in Stadion

Galgenwaard kunnen voortzetten. Om samen nog meer kinderen een goede basis te geven voor hun latere financiële redzaamheid.'

Joost Broerse, directeur Commercie van FC Utrecht, ziet de verlenging voor de komende 2 seizoenen met a.s.r. als een logische vervolgstap op het maatschappelijke programma. 'a.s.r. en FC Utrecht staan beiden midden in de samenleving en versterken elkaar. Dat zij tekenen voor 2 seizoenen geeft het vertrouwen aan in de club. We zien ernaar uit om gezamenlijke maatschappelijke doelstellingen te realiseren.'

Commissaris van de Koning draait **gaskraan** a.s.r. dicht

Hans Oosters heeft a.s.r. definitief afgesloten van de gastoevoer waarmee a.s.r. nu volledig CO2-neutraal is. De commissaris van de Koning verrichtte de handeling samen met Jos Baeten in het ketelhok op het parkeerterrein. Oosters sprak van 'een voorbeeld voor Nederland'.

Jos Baeten opende de bijeenkomst: 'Het is een symbolisch moment om de toevoer van gas af te sluiten. Als je weet waar we vandaan komen van energielabel G naar A en van 1,4 miljoen kubieke meter gas naar 0. Maar we zijn er nog niet, want op het gebied van mobiliteit kunnen we nog stappen maken. Dus gaan we door om te werken aan onze voorbeeldfunctie.'



Jaloezie

Na de afsluiterceremonie nam de commissaris

het woord. Hij vergeleek a.s.r. met de buurman bij hem thuis bij wie het gras altijd korter is en waar de zonnepanelen zelfs enige jaloezie opwekken. Met andere woorden: hij vond a.s.r. een inspiratiebron en een voorbeeld voor Nederland en benadrukte dat de provincie zelf ook de energietransitie aanpakt met de slogan 'nieuwe energie voor Utrecht'.

September 2019

Oktober 2019

a.s.r. schade breidt als eerste verzekeraar overstromingsdekking uit



Als eerste verzekeraar in Nederland breidt a.s.r. de verzekeringen voor gebouwen en hun inhoud uit met een overstromingsdekking. Hierdoor zijn onze klanten beter verzekerd voor schade bij overstromingen. a.s.r. speelt hiermee in op de klimaatverandering.

Momenteel is er een gat tussen wat de overheid kan uitkeren bij schade door een overstroming volgens de wet en voor welke overstroming de klant nu verzekerd is. Om dit gat kleiner te maken, geldt per 1 januari 2020 voor alle zakelijke en

particuliere klanten een uitbreiding van de overstromingsdekking. Dit geldt voor de Woonhuis-, Inboedel-, Recreatiewoning-, Bedrijfsgebouwen, Roerende Zaken- en Inventaris-Goederenverzekering.

Esther Egeter, teammanager productmanagement Schade: 'Door klimaatveranderingen neemt het risico op overstromingen toe. Als verzekeraar willen wij graag maatschappelijk relevant zijn. Dit doen wij onder andere door oplossingen te bieden voor maatschappelijke problemen.'



a.s.r. introduceert duurzaam variabel pensioen

Met het variabel pensioen biedt a.s.r. klanten een duurzaam product voor de periode na hun pensioendatum. Zowel de opbouwfase als de uitkeringsfase verloopt via a.s.r. Hiermee zet a.s.r. in op een langetermijnrelatie met de klant. Er is keuze uit 2 varianten: 'zicht op groei' en 'een hogere start'.

Het variabel pensioen is een alternatief voor het vast pensioen. Het pensioenkapitaal wordt duurzaam belegd. Er zijn 2 varianten: voor de voorzichtige belegger 'zicht op groei' en 'een

hogere start' bedoeld voor de groep die meteen wil starten met een extra hoog pensioen en daarmee een voorschot neemt op een later te verwachten rendement.

De hoogte van het variabele pensioen staat voor 1 jaar vast. Ieder jaar berekent a.s.r. de hoogte van het pensioen opnieuw. Deze hangt af van de waarde van de beleggingen, de rente en de levensverwachting. Het beleggingsresultaat wordt gespreid, om zo te proberen grote schommelingen (zowel positief als negatief) te voorkomen. Bij het berekenen van het jaarlijkse

pensioen gaat a.s.r. daarom uit van een gemiddeld rendement van de laatste 3 jaar.

Onderscheidend

Folkert Pama van a.s.r. pensioenen: 'In de ontwikkeling van het product hebben we samengewerkt met adviseurs en klanten, waardoor het klantbelang voorop heeft gestaan. Grootste "unique selling point" is dat het pensioen wel variabel is, maar grote schommelingen worden voorkomen. En we zetten echt in op een langetermijnrelatie met de klant.'

November 2019

December 2019



Records aantal Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers van a.s.r. dat zich in 2019 belangeloos heeft ingezet is weer behoorlijk gestegen in vergelijking met de jaren ervoor. Zo komt de totale tijdsinvestering van de collega's tot nu toe al uit op 10.952 uur terwijl dat in heel 2018 uitkwam op 8733 uur.

In de 10.952 uur hebben collega's zich 1571 keer meermalen ingezet. Daarmee zijn 7406 kinderen bereikt in 322 klassen. 124 huishoudens hebben gebruik gemaakt van de financiële kennis van collega's en in totaal 56 maatschappelijke organisaties profiteerden van de inzet van a.s.r.-collega's. Ook is de niet-financiële doelstelling van 5% inzet van medewerkers aan maatschappelijke initiatieven via a.s.r. foundation meer dan gehaald.

a.s.r. opnieuw koploper in Eerlijke Verzekeringswijzer

Eerlijke
Verzekeringswijzer

In de vergelijking van het beleggingsbeleid van verzekeraars door de Eerlijke Verzekeringswijzer staat a.s.r. opnieuw op nummer 1, met de hoogste scores op 7 van de 9 thema's en in 8 van de 10 sectoren.

De Eerlijke Verzekeringswijzer onderzoekt sinds 2013 het beleggingsbeleid van verzekeraars op een aantal duurzaamheidscriteria. Sinds 2014 staat a.s.r. op de eerste plaats. Ook in dit nieuwe onderzoek blijft a.s.r. koploper. Het investeringsbeleid van a.s.r. scoort een 10 op de thema's

Arbeidsrechten en Mensenrechten en in de sectoren Voeding en Wapens. Het duurzame beleggingsbeleid van a.s.r. wordt continu aangescherpt, wat ook door de onderzoekers specifiek is benadrukt. Dit blijkt onder andere uit de grote stijging van 5 naar 9 punten bij het thema Woningbouw en Vastgoed, wat in grote mate te danken is aan de stappen die wij gemaakt hebben in de hypotheekportefeuille, zoals het stimuleren van energiebesparingen en de verstrekking van groene hypotheekfinanciering.

Januari 2020

Februari 2020

2019 weer een goed jaar met sterke resultaten

2019 was voor a.s.r. weer een uitstekend jaar. Het operationeel resultaat steeg met 14,5% tot € 858 miljoen, de netto winst met 45,2% zelfs tot € 972 miljoen. De omzet steeg met 4,6% tot € 4,66 miljard.

CEO Jos Baeten: 'Onze strategie blijft gericht op duurzame lange termijn waardecreatie. Onze sterke financiële discipline en het value-over-volume principe zijn leidend in onze

beslissingen. En we blijven focus houden op kostenbeheersing. In 2019 hebben we onze positie als inkomensverzekeraar en dienstverlener op duurzame inzetbaarheid versterkt. Natuurlijk met de introductie van a.s.r. Vitality, maar onder andere ook met de overnames van Loyalis en Veherex.

Dat we echt inzetten op een duurzame samenleving komt tot uiting in onze

productontwikkeling zoals onder meer de Verduurzamingshypotheek en duurzaam schadeherstel. Duurzaam ondernemen betekent ook dat we ons allemaal voortdurend inzetten om klanten steeds beter te helpen. En dat dat gewaardeerd wordt blijkt uit de stijging van de Net Promoter Score van +42 naar +44 en bij intermediairs van +60 naar +62.'

1720 - 2020
300 jaar



Cholera epidemie

In de zomer van 1849
was grote cholera-epidemie
Nederland, die begon in
Zaandam. In het district
stads- de Vliet
waren 332 personen
overleden.

Begrafenisbodes

De begrafenisbode was de vertegenwoordiger van een begrafenisfonds in een dorp of stadswijk. Hij inde de premies van een begrafenisfonds. De bode was te herkennen aan uiterlijke symbolen en tekenen van zijn waardigheid, zijn 'ambtsketen', zoals te zien is in deze vitrine, en onder meer schoengespelen. Daarmee was hij herkenbaar als hij meeliep in de begrafenisstoet.

Jos Baeten kijkt terug op financieel sterk 2019, maar...

'Relevanter worden in het leven van klanten, is onze volgende uitdaging'

a.s.r. heeft met een bedrijfsresultaat van € 858 miljoen weer een goed en sterk 2019 achter de rug. Zeker ook omdat alle bedrijfsonderdelen daaraan hebben bijgedragen. De stijgende klantwaardering is een extra positieve ontwikkeling. Toch is dat onvoldoende voor een gezonde toekomst op de lange termijn, denkt Jos Baeten. 'We moeten met additionele diensten relevant worden in het leven van de klant. Dus meer doen dan alleen het afdekken van risico's.'

Jos, we kijken in dit interview terug op 2019 maar we zijn overvallen door de coronacrisis in maart 2020. Kun je al iets zeggen over de gevolgen?

'Wat de financiële impact zal zijn, daar is in dit vroege stadium nog niets over te zeggen. Het effect is erg afhankelijk van hoe lang het gaat duren. Maar a.s.r. is gezond en we hebben voldoende buffers. We werken allemaal tot nader order thuis en zorgen dat de serviceverlening naar klanten op niveau blijft. Belangrijk is dat we ook goed aan onszelf en onze gezinnen en families denken. Ik ben ervan overtuigd dat a.s.r. deze crisis goed doorkomt.'

Dan toch maar terug naar de bedrijfsresultaten 2019.

Alle redenen om tevreden te zijn?

'2019 was voor a.s.r. een goed jaar en ik ben trots op de resultaten die we hebben gerealiseerd. Ons operationeel resultaat van 858 miljoen euro is aanzienlijk hoger dan in 2018 en het operationele rendement op het eigen vermogen is met 15 procent ruim boven onze doelstelling. Mooi is ook dat alle bedrijfsonderdelen hebben bijgedragen aan dat resultaat.'

Kun je daar wat voorbeelden uitlichten?

'De combined ratio bij Schade en AOV – eenvoudig gezegd de verhouding tussen premie-inkomsten en uitbetaalde schades – laat met 93,5 procent zien dat we ons vak verstaan. Ook zijn we helemaal terug op de hypotheekmarkt met een omzet van bijna 4 miljard in 2019. En niet te vergeten onze stijging bij Pensioenen in de DC-markt naar 1,2 miljard aan beheerd



vermogen. Nog een ander voorbeeld: a.s.r. vermogensbeheer is zeer succesvol en laat een duidelijke verbetering zien, met een stijging van fee-inkomsten door nieuwe klanten en een stijging van de aan ons toevertrouwde middelen in de beleggingsfondsen. Het hypotheekfonds heeft de mijlpaal van 5 miljard euro bereikt. En het vastgoedbedrijf wist ook nieuwe klanten te winnen en zag zijn vermogen onder beheer met 300 miljoen toenemen. Wat tot slot ook zeker vermeldenswaardig is, is de geslaagde conversie van meer dan 800.000 Levenpolis en de 85.000 nieuwe klanten bij Ziektekosten.'

a.s.r. profileert zich als duurzame verzekeraar. Wat waren de stappen daarin in 2019?

'a.s.r. wil een bijdrage leveren aan een duurzamere samenleving. Met duurzame producten en diensten, met een duurzaam beleggingsbeleid, met een duurzame bedrijfsvoering en als duurzame werkgever. Op al deze onderdelen is in 2019 vooruitgang geboekt. a.s.r. staat nog steeds bovenaan in de benchmarks van onder andere VBDO en de Eerlijke Verzekeringswijzer als een van de meest duurzame beleggers onder alle verzekeraars in Nederland. De bedrijfsvoering van a.s.r. werd in 2019 verder verduurzaamd door het hoofdkantoor in Utrecht volledig CO₂-neutraal te maken. Hiervoor werd het kantoor volledig van het gas afgesloten als bron voor energie en te vervangen door duurzame energiebronnen. De komende jaren gaan we onze bedrijfsvoering verder verduurzamen door de CO₂-uitstoot van ons zakelijke verkeer terug te brengen met als doel in 2025 een reductie van 50 procent te realiseren.'

Is te merken dat de klant dat waardeert?

'Zeer zeker. En dat we het goed doen blijkt uit een stijging van de waardering die we meten via de Net Promoter Score onder klanten en bij het intermediair en met de drie onderscheidingen die a.s.r. van het intermediair kreeg voor haar dienstverlening. Ook uit onderzoek onder klanten blijkt dat a.s.r. steeds meer wordt gezien als een duurzame verzekeraar. Dat komt ook door onze campagnes. In 2019 hebben we dat nadrukkelijker zichtbaar gemaakt met onze positionering "a.s.r. doet het".'

Hoe staat het met de waardering van de a.s.r.-medewerkers voor het bedrijf?

'Dat ze a.s.r. waarderen blijkt onder meer uit het keurmerk

"Beste werkgever 2019-2020" dat a.s.r. heeft behaald. In dit grootste, onafhankelijke onderzoek onder werkgevers in Nederland scoorde a.s.r. ruim boven het gemiddelde van de verzekeringsbranche en werd het maximum van drie sterren behaald. We investeren veel in onze mensen onder meer door uitgebreide trainings- en opleidingsprogramma's. Naast het tijd- en plaatsafhankelijk werken waarmee a.s.r. als een van de eerste bedrijven al in 2011 is begonnen, hebben we bijvoorbeeld ook de beoordelingsgesprekken vervangen door een constante dialoog tussen leidinggevende en medewerker. Dat is iets wat nog moet groeien maar is wel een belangrijke stap. Maar er zijn ook nog andere stappen te maken. Bijvoorbeeld met inclusiviteit.'

Ondanks de goede resultaten zie je toch een andere richting in de toekomst?

'We zijn er bij a.s.r. van overtuigd dat alleen bedrijven die relevant zijn voor de samenleving op langere termijn bestaansrecht hebben. Dat is waar de komende jaren steeds meer aandacht naar uit zal gaan. Dienstverlening die twee kanten op werkt. Klanten helpen schade en schadeclaims te voorkomen, waarmee de kosten voor de verzekeraar beheersbaar blijven. Bij schade hebben we ook aandacht voor duurzaam herstel, daarmee kan een belangrijke bijdrage geleverd worden voor een meer circulaire en minder milieubelastende economie. Op dit moment is zo'n 10 procent van ons schadeherstel duurzaam. Hier liggen nog volop kansen voor verbetering. Deze duurzame opties zijn ingegeven door onze overtuiging dat wij als verzekeraar meer moeten doen dan alleen risico's afdekken en mensen helpen om vermogen op te bouwen. We moeten additionele diensten aanbieden waardoor je relevant wordt in het leven van de klant. De introductie van a.s.r. Vitality is daar een eerste aanzet toe. We willen met deze dienstverlening klanten helpen gezonder en vitaler te leven.'

Op de agenda van de RvC in mei staat je herbenoeming voor de komende 4 jaar.

'Inderdaad. De RvC heeft me dat gevraagd en als het aan mij ligt wil ik zeker door. Ik zie nog genoeg dingen voor de toekomst die me veel energie geven. Ik ga nog dagelijks met plezier naar mijn werk. Zeker ook in dit 300-jarige kroonjaar van ons bedrijf.'



300 jaar a.s.r.

gaat niet ongemerkt voorbij...

2020 is het jaar dat a.s.r. 300 jaar bestaat. Wat ooit in 1720 begon als N.V. Maatschappij voor Assurantie, Discontering en Beleening en der Stad Rotterdam Anno 1720 is in 2020 uitgegroeid tot de 3e verzekeraar van Nederland. Over deze roemrijke geschiedenis heeft a.s.r. inpandig een grote tentoonstelling ingericht.

Namen als De Utrecht, AMEV, Stad Rotterdam, De Amersfoortse, Fortis en onder meer Europeesche Verzekeringen spelen allemaal een rol in de 300-jarige geschiedenis van a.s.r. Maar in grote lijnen kan de geschiedenis van a.s.r. gezien worden als het verhaal hoe 2 bedrijven eind vorige eeuw samenkwamen: AMEV uit Utrecht en Stad Rotterdam.

De oorsprong gaat terug naar 1720. Een periode waar na de Gouden Eeuw veel geld in omloop is waar de beurzen van profiteren. Het wordt ook wel de periode van de windhandel genoemd. In deze

Het Grootste Tafereel der Dwaasheid

De aandelenbubbel van 1720

De economie van West-Europa in het begin van de 18e eeuw was slecht. Het ruim voorhanden zijn van kapitaal leende zich rond 1720 goed voor de speculatieve handel in aandelen.

Zelfs geheim voor aandeelhouders
Ook in de Republiek werden aan de lopende band maatschappijen opgericht die vaak alleen maar als doel hadden om de beurs van voldoende speculatiemateriaal te voorzien. Soms werd er niet eens geprobeerd om het werkelijke oprichtingsdoel – speculatie – te verhullen. Zo had de Compagnie van Commerce de doel: (...) geteemte zaken van de uiterste importantie (...) uit te voeren.

Satirisch
‘Het Grootste Tafereel der Dwaasheid’ is een reactie van schrijvers en illustratoren op de roekeloosheid en hebzucht van hun tijdgenoten. Het bevat satirische gedichten en spotprenten. Een gravure laat een banner in een beursgebouw zien, met daarop allerlei dingen waarin men zou kunnen handelen, bijvoorbeeld in de Stille Zuidzee.

Uitgeleerde Actionisten
Op deze plaats is de ‘Gedenkboulevard’ ter begravingplaats der uitgeleerde Actionisten’ te zien. De aandelenhandel werd de actiehandel genoemd en iemand die handelde in aandelen was een actionist. In de onderstaande tekst is ook een grafscript opgenomen.

*Hier leeft Manheer de Bubbelaar
Wiens hoop op Wind was wak en mis
Waar op hij uitgeleerd en naar
Alleen der Wind gestorven is.*

Centrum van de aandelenhandel
Op de andere afbeelding staat de Parijse Rue Quinquempois (tegenwoordig Rue Quincampoix), in die tijd het centrum van de aandelenhandel. Quincampoix is de Amerikaanse Kalverstaart waar veel acties van vindahandelscompagnieën van eigenaar de straat in Parijs waar John Law, de oprichter van de Mississippi Compagnie, zijn kantoor hield.
Op bladzijde 25 staat het prospectus van Stad Rotterdam beschreven.

Sijff Besouw
Hillego

omstandigheden vatten de Engelse George Roeters en Edmond Hoyle het plan op om een verzekeringsbedrijf op te richten.

In eerste instantie om scheepsladingen te verzekeren, maar al snel zien ze mogelijkheden om hun activiteiten uit te breiden. De N.V. Maatschappij van Assurantie, Discontering en Beleening der stad Rotterdam Anno 1720 overleeft een beurscrash en begint aan de opbouw van de latere succesvolle onderneming. In eerste instantie gebeurt dat in De Oude Hoofdpoort in Rotterdam die door de gemeente kosteloos ter beschikking wordt gesteld.

Parallel daaraan wordt in de negentiende eeuw een andere organisatie opgericht die inspeelt op de behoefte aan een verzorgde uitvaart om de schaamte van een armenbegrafenis te ontlopen. Ook dat wordt een succes want deze verzekeraar ‘Let op Uw Einde’ zal uiteindelijk via De Utrecht resulteren in de naam die velen nog helder voor de geest staat: AMEV.

De tweede helft van de 20e eeuw is in verzekeringsland de tijd van groei, overnames, consolidaties en beursgangen. In 1990 vormt zich de ASR Verzekeringsgroep om later na een fusie met AMEV verder te gaan onder de naam Fortis ASR. En dan gaat het fout in 2007. Fortis verslikt zich samen met Banco Santander en Royal Bank of Scotland in de overname van ABN AMRO. De financiële crisis dient zich aan. Wereldwijd.

Uit de as van Fortis richt a.s.r. zich op om vanaf 2009 te werken aan zelfstandig bestaansrecht gebaseerd op het adagium ‘helpen door te doen’ wat in oorsprong de basis was voor het a.s.r. van vroeger. De beursgang in 2016 is de eerste mijlpaal op weg naar de toekomst. Een a.s.r. dat volledig los komt van aandeelhouder de Nederlandse Staat en bouwt aan een bedrijf dat zich met 4000 collega’s inzet om klanten te helpen bij het samen delen van risico’s en het

samen opbouwen van vermogen voor later. Anno 2020 biedt a.s.r. een breed pakket verzekeringsproducten en -diensten voor de particuliere en de zakelijke klant. Dit is het resultaat van – in de hele ontstaansgeschiedenis – zo’n 350 fusies en overnames. En hoewel de markt daarvoor slinkt, blijft a.s.r. kijken naar mogelijkheden om bedrijven over te nemen die van toegevoegde waarde zijn voor de onderneming.

Tentoonstelling

In de aanloop naar het kroonjaar 2020 kreeg Sigrid Vegter, conservator van Stichting Kunst & Historisch Bezit ASR Nederland, van a.s.r. het verzoek om een tentoonstelling samen te stellen met een overzicht van 300 jaar a.s.r. Het zou eerst alleen een bescheiden tentoonstelling worden in de worklounge op de 1e etage van de Archimedeslaan. Maar al snel werd de historische bibliotheekkast op de 1e etage erbij betrokken en kwam de behoefte aan een route die ook recht doet aan het gerenoveerde pand en de mensen die er werken.

Sigrid: ‘De tentoonstelling loopt nu vanaf de receptie, via de vergaderruimte op -1 naar de worklounge op de 1e etage, uitgebreid met het gebied rondom de bibliotheekkast. Samen met mijn directe collega-kunstbeheerder Piet de Vries en de inzet van andere afdelingen hebben we een keuze gemaakt uit werkelijk duizenden objecten uit de historische collectie van a.s.r.’

Volgens Sigrid zullen de bezoekers verrast zijn door de afwisseling van de objecten. ‘Geen saai financieel overzicht, maar veel cultureel interessante onderwerpen, zoals beelden van onze prachtige panden uit het verleden waar veel bekende architecten hun bijdrage aan hebben geleverd, of de prachtige verzekeringsymboliek uit eind 19e eeuw. Daarnaast ook aandacht voor historische feiten zoals de periode van slavenhandel en de Tweede Wereldoorlog. Voor mij persoonlijk is dit het grootse project ooit. Ik heb er met trots aan gewerkt en ben blij met dit resultaat.’

Historisch bezit in dit magazine

In dit magazine zijn pagina’s opgenomen met impressies van de tentoonstelling ‘a.s.r doet het, al 300 jaar’ met een korte uitleg.

Het verhaal van a.s.r.

Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Als we dat goed doen, hebben we een gezonde toekomst. We helpen klanten bij het samen delen van risico's en het samen opbouwen van vermogen voor later. We zijn pas tevreden als de klant vindt dat hij goed is geholpen door a.s.r. en als de financieel adviseur vindt dat a.s.r. de juiste service biedt en goede producten en diensten.



Onze klanten ervaren dagelijks de goede service, het vakmanschap, onze positieve houding en maatschappelijke betrokkenheid.

Onze klanten en onze omgeving ervaren dat we goed zijn in het verlenen van service, zeker als het er echt toe doet. Dat we beschikken over het vakmanschap dat nodig is voor een goede dienstverlening, zonder verspilling. Ze vinden ons nuchter, met een goede balans tussen bescheidenheid en trots. En bij alles wat we doen merken ze dat het maatschappelijk verantwoord is en of het een duurzaam karakter heeft.

De samenleving verwacht een nuttige verzekeraar die verantwoord omgaat met de hem toevertrouwde middelen en de omgeving waarin hij werkt. Zo'n verzekeraar zijn wij. De komende jaren willen wij ons verder ontwikkelen tot een bedrijf waarin klanten ons bestaansrecht 'Helpen door te doen' steeds beter gaan herkennen.

We begrijpen wat klanten nodig hebben en leveren dat op een duidelijke en transparante manier. Het leveren van service is vanzelfsprekend en gebeurt vanuit ons vakmanschap. Daarmee vervullen we de klantbehoefte om samen risico's te delen en samen vermogen op te bouwen voor later. We voelen de verantwoordelijkheid om dit duurzaam te doen. Vanuit onze eigen overtuiging en de overtuiging dat in de nabije toekomst consumenten alleen nog zaken willen doen met bedrijven die duurzaam zijn.

We schatten risico's goed in en zijn financieel solide waardoor onze aandeelhouders een duurzaam en attractief rendement krijgen.

Onze klanten ervaren dat processen goed op orde zijn en ingericht volgens een logische klantreis: geen verspilling in het proces. Het beheersen van onze kosten is een belangrijke voorwaarde om te kunnen concurreren. De hele organisatie is doordrongen van de noodzaak tot kostenbewustzijn. Dat is een integraal onderdeel van de cultuur van a.s.r. geworden en ingebed in de dagelijkse bedrijfsvoering.

Plannen

Om ons doel te bereiken, investeren we in het verbeteren en verder digitaliseren van onze dienstverlening aan klanten. We kijken bij alles wat we doen hoe we dit zo duurzaam en efficiënt

Kernwaarden

We doen ons werk vanuit onze kernwaarden. Die bepalen onze basishouding en zijn het kompas voor ons gedrag. De kernwaarden zijn:

Ik ben hulpvaardig

Ik ben benaderbaar en luister met aandacht. En vervolgens help ik oplossingsgericht vanuit mijn vakkennis, ervaring en inzet.

Ik denk vooruit

Ik leef me in en denk vooruit om klanten, adviseurs en collega's proactief te helpen.

Ik handel doortastend

Ik ben alert en scherp op de inhoud en het proces en kom met oplossingen. Ik stem af en ga door. Ik kom mijn afspraken na.



mogelijk kunnen doen. Naast autonome groei streven we naar groei door overname van kleine verzekeraars, distributiebedrijven en vermogensbeheerders.

Het (beoogd) resultaat

De klant kan erop vertrouwen dat a.s.r. het goed met hem voor heeft. Hij vindt dat a.s.r. hem goed en doortastend heeft geholpen. En de financieel adviseurs ervaren dat bij a.s.r. vakmensen werken en dat ze de juiste premie krijgen voor de risico's. Ze zijn ervan overtuigd dat a.s.r. meedenkt over preventie, financieel solide is en goed helpt om vermogen voor later op te bouwen. Dit alles doen we om onze ambitie waar te maken: de meest succesvolle en winstgevende verzekeraar van Nederland worden.

Het verhaal van a.s.r.

– leiderschap –

Bij het hele verhaal is leiderschap – van iedereen – belangrijk. De manier waarop we binnen a.s.r. met elkaar omgaan past hierbij: we delen dilemma's uit de dagelijkse praktijk. Tegenstrijdige belangen, meningsverschillen, nieuwe vragen en fouten bespreken we open met elkaar. Hiërarchie mag hierbij geen rol spelen. Uitgangspunt: we helpen en leren van elkaar en werken samen aan een oplossing.

We geven elkaar daarbij ruimte voor dialoog en reflectie. We stellen vragen en luisteren, zonder meteen te oordelen. We geven en vragen duidelijke kaders van waaruit we werken en we leggen verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie. We doen. We zijn geen praatclub, maar we ondernemen actie.



Het verhaal van a.s.r. HELPEN DOOR TE DOEN



Langer dan een eeuw in de Oude Hoofdpoot

Huisvesting van Stad Rotterdam

Het eerste kantoor van N.V. Maatschappij van Assurantie, Discontering en Beleening der Stad Rotterdam Anno 1720 is gevestigd in de Oude Hoofdpoot in Rotterdam, 1 van de 4 stadspoorten. In het begin heeft de maatschappij van het gemeentebestuur 'geheel vrij en kosteloos' de beschikking gekregen over vergader- en kantoorruimte. Door de jaren heen weet de maatschappij steeds wat ruimte bij te huren voor heel lage bedragen. Tot het gemeentebestuur in 1847 besluit tot de aanleg van de Rijnspoorweg. Dit betekent dat de Oude Hoofdpoot gesloopt zal gaan worden en er op zoek moest worden gegaan naar een nieuw onderkomen. Op 1 november 1848 wordt tegen een 'onmatig hoogen prijs' een pand in de Rotterdamse Wijnstraat betrokken.



De Oude Hoofdpoot was een van de vier Rotterdamse stadspoorten. De N.V. Maatschappij van Assurantie, Discontering en Beleening der stad Rotterdam Anno 1720 mocht de Oude Hoofdpoot van de gemeente gratis gebruiken als kantoor. Dit zilveren beeld stond later in de kamer van de voorzitters van de RvB. In 1847 wordt de Oude Hoofdpoot gesloopt voor de aanleg van de Rijnspoorweg.

1720 - 2020
300 jaar



Oude Hoofdpoot

De Oude Hoofdpoot was een van de vier Rotterdamse stadspoorten. De N.V. Maatschappij van Assurantie, Discontering en Beleening der stad Rotterdam Anno 1720 mocht de Oude Hoofdpoot van de gemeente gratis gebruiken als kantoor. Dit zilveren beeld stond later in de kamer van de voorzitters van de RvB. In 1847 wordt de Oude Hoofdpoot gesloopt voor de aanleg van de Rijnspoorweg.

a.s.r. biedt een breed pakket verzekeringsproducten en diensten voor zowel de particuliere, als de zakelijke klant. Dit doen we vanuit verschillende merken met ieder hun eigen mix van producten en distributiekkanalen.

a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

Onder het merk a.s.r. wordt een compleet assortiment verzekeringen, hypotheek, spaar- en beleggingsproducten aangeboden. De distributie gebeurt via het intermediair en online. Dit hybride model is gericht op de behoefte van de klant die 'zelf doen' afwisselt met advies. Daarnaast mogen gevolmachtigde agenten, vergelijkingswebsites en dienstverleners de producten van a.s.r. onder hun eigen merknaam verkopen. Het merk a.s.r. richt zich op particulieren en de zakelijke markt.

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

De Amersfoortse denkt mee en biedt oplossingen die ondernemers en hun werknemers ondersteunen bij ziekte, arbeidsongeschiktheid en inkomensverlies. De producten en diensten van De Amersfoortse worden uitsluitend via het intermediair aangeboden.

europese
verzekeringen

een merk van a.s.r.

Europeesche Verzekeringen is dé vrijetijdsverzekeraar, een echte specialist in het verzekeren van risico's die mensen lopen op reis en in hun vrije tijd. Het pakket aan diensten (alleen online) bestaat vooral uit (zaken) reis- en annuleringsverzekeringen en recreatieverzekeringen voor bijvoorbeeld motor, boot en caravan.

ardanta
uitvaartverzekeringen
een merk van a.s.r.

Ardanta is onze specialist in uitvaartverzekeringen.

Ditzo
een merk van a.s.r.

Ditzo is de online aanbieder van schade- en ziektekostenverzekeringen voor mensen die graag alles zelf online regelen.

Loyalis
een merk van a.s.r.

Loyalis biedt producten en diensten op het gebied van arbeidsongeschiktheid.

Onze merken en de productlijnen die daarbij horen

Onze merken a.s.r., Ditzo, De Amersfoortse, Europeesche Verzekeringen, Ardanta en Loyalis zijn terug te vinden in 9 productlijnen. Dit zijn ze:

1. SCHADE

Merk: a.s.r., Ditzo, Europeesche Verzekeringen

Wat? Schade helpt zowel zakelijke als particuliere klanten met het verzekeren van hun bezittingen. Dit doen we via verschillende verzekeringen voor bijvoorbeeld: recreatie, verkeer, inboedel of transport. Ook biedt Schade aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekeringen.

Product o.a.: Voordeelpakket particulier en bedrijven, doorlopende reis-, auto- en woonhuisverzekering

2. LEVEN

Merk: a.s.r.

Wat? Leven biedt verschillende oplossingen aan voor de vermogensopbouw- en beschermingsmarkt.

Product o.a.: Overlijdensrisicoverzekering

3. VERMOGENSBEHEER

Merk: a.s.r.

Wat? De nederlandse vermogensbeheerders werkt dagelijks aan een verantwoord rendement voor klanten, zoals pensioenfondsen, decentrale overheden, zorg- en onderwijsinstellingen, universiteiten en scholen, goede doelen en vermogensfondsen.

Product o.a.: Vermogensbeheer

4. PENSIOENEN

Merk: a.s.r.

Wat? Pensioenen biedt een breed scala aan pensioenproducten voor de collectieve pensioenmarkt, maar ook via een Premie Pensioen Instelling (Brand New Day) en het nederlandse pensioenfondsen. Pensioenen richt zich op bedrijven in de MKB- en grootzakelijke markt en op pensioenfondsen.

Product o.a.: Werknemers Pensioen (WnP)

5. ZORG

Merk: De Amersfoortse en Ditzo

Wat? Zorg administreert de zorgverzekeringen voor de labels De Amersfoortse en Ditzo.

Product o.a.: Zorgverzekering

6. UITVAART

Merk: Ardanta

Wat? Ardanta is ruim veertig jaar specialist in uitvaartverzekeringen. Respect en gevoelens voor de nabestaanden en wensen van de overledene staan bij Ardanta hoog in het vaandel.

Product o.a.: Uitvaartverzekering

7. REAL ESTATE

Merk: a.s.r.

Wat? Real Estate investeert in vastgoed en belegt in agrarische grond, woningen, winkels en kantoren.

Fondsen o.a.: ASR Dutch Prime Retail Fund, ASR Dutch Core Residential Fund voor institutionele beleggers

8. HYPOTHEKEN

Merk: a.s.r.

Wat? Hypotheken levert hypotheken aan de particuliere markt.

Product o.a.: WelThuis hypotheek en WelThuis Startershypotheek

9. Arbeidsongeschiktheid

Merk: De Amersfoortse en Loyalis

Wat? AOV helpt de ondernemer met het benutten en beschermen van de arbeidscapaciteit van hemzelf en zijn werknemers. Met als doel inkomenszekerheid en bedrijfscontinuïteit.

Product o.a.: Langer mee AOV, Doorgaanverzekering en AOV voor Zorg, Bouw en Onderwijs



onze klant



Verduurzamingshypothek van a.s.r.

Begin september lanceerde a.s.r. de Verduurzamingshypothek. Met deze hypothek leen je tegen een lagere rente geld voor energiebesparende maatregelen in je huis.

Tegelijk met de hypotheekaanvraag bepaal je hoeveel geld je wilt lenen voor energiebesparende maatregelen. Dit bedrag wordt voor 2 jaar in een speciaal depot gezet. Je betaalt alleen rente over het deel van het geld dat je hebt gebruikt, geld dat in het depot blijft staan kost je niets. Als je na 2 jaar nog niet het volledige depotbedrag hebt gebruikt, dan vervalt dat deel van de lening.

'Verduurzamen is voor ons een sport'

Op 10 oktober, op de Dag van de Duurzaamheid, ondertekenden Willem en Marieke van Breugel de eerste offerte voor de Verduurzamingshypotheek van a.s.r. Het jonge stel werd verrast met een taart, een verrassingspakket vol duurzame artikelen en een waardecheque van 250 euro. 'Verduurzamen is voor ons een sport.'

Een paar dagen voordat Willem en Marieke de sleutel van hun nieuwe huis zouden krijgen, legt Willem uit. 'We hebben in Den Bosch een huis gekocht dat gebouwd is in 1957. Het is beslist geen bouwval, maar er moet wel een hoop gebeuren. Wij gaan praktisch het hele huis aanpakken, alleen de muren blijven staan.'

—
*'Onder de streep
leveren alle
aanpassingen
geld op'*
—

In de aanloop naar de koop van hun nieuwe woning stapten Willem en Marieke voor hypotheekadvies binnen bij Minkels Advies in Den Dungen, die ook de aankoop van hun huidige huis in Sint Michiels-gestel begeleidde. Heel toevallig had hypotheekadviseur Rens den Otter een paar dagen eerder een mail gehad van a.s.r., waarin de Verduurzamingshypotheek onder de aandacht werd gebracht. 'Toen Willem en Marieke mij vertelden welk huis ze op het oog hadden, dacht ik direct: dat product van a.s.r. zou echt iets voor hen kunnen zijn.'

Aantrekkelijk

Want Willem en Marieke waren veel van plan. Marieke: 'We gaan uitbouwen, er komen zonnepanelen op het dak, de vloeren en het dak worden geïsoleerd, de ramen worden voorzien van dubbel glas, de leidingen worden vernieuwd en de elektra wordt opnieuw aangelegd. We gaan het huis helemaal naar onze smaak maken.'

De Verduurzamingshypotheek bleek precies bij hun wensen te passen. 'Onze vorige hypotheek liep ook bij a.s.r. en wij zagen geen reden om over te stappen naar een andere aanbieder. En omdat wij veel energiebesparende maatregelen gaan nemen was deze hypotheekvorm met zijn lagere rente voor het verduurzamingsdeel zeer aantrekkelijk. Wij zijn erg blij met dit product.'

Het is niet alleen vanwege de staat van het huis dat ze het grondig aanpakken. Willem: 'Onder de streep leveren alle aanpassingen geld op. Een jaar geleden hebben wij op onze huidige woning zonnepanelen geplaatst en de gevel geïsoleerd. De energierekening over de afgelopen twaalf maanden was daardoor bijna 900 euro lager.' De aanpassingen zorgden ook voor meer wooncomfort, merkt Marieke op. 'De kou en tocht waar wij iedere winter last van hadden, was eindelijk verdwenen.'

Het jonge stel heeft nog 2 argumenten voor de grootschalige verbouwing. Willem: 'Wij vinden het leuk én belangrijk om met verduurzamen bezig te zijn en willen graag een bijdrage leveren aan het milieu. Het huidige energielabel van ons nieuwe huis is F, wij hebben de ambitie om na de renovatie het energielabel A te krijgen. Het is voor ons een soort sport om dat te bereiken.'

Verrassingspakket

Dat ze bij de officiële ondertekening van de offerte op de Dag van de Duurzaamheid een taart, een verrassingspakket met duurzame artikelen en een waardecheque van 250 euro kregen, was voor Willem en Marieke een grote verrassing. 'Wat een ontzettend leuk gebaar van a.s.r.'

'We worden steeds meer gezien als eerlijk, duurzaam en betrouwbaar'

Voor veel jongeren is het kopen van een huis financieel lastig. a.s.r. helpt ze via de Startershypothek. Het is een van de voorbeelden waarbij a.s.r. een oplossing of een bijdrage biedt bij een maatschappelijk vraagstuk. Dit is de kern van de campagne 'a.s.r. doet het'. En dit wordt herkend. Manager Merk & Positionering Hella de Weger: 'Mensen zien ons steeds meer als eerlijk, duurzaam en betrouwbaar.'



De campagne is een vertaalslag van het verhaal van a.s.r. In 2019 is 'Helpen door te doen' concreter vertaald naar 'a.s.r. doet het'. Hella: 'Voor en met alle productlijnen vertellen we aan de buitenwereld hetzelfde verhaal.' Als voorbeeld noemt zij het maatschappelijke issue van jongeren die een huis willen kopen. 'Die kunnen dit vaak alleen met hoge maandlasten. Terwijl juist dan het inkomen nog niet hoog is en er vaak ook kinderen zijn of er een kinderwens is, en ze dus al veel kosten hebben of zullen krijgen. Daar is door a.s.r. de Startershypothek voor bedacht. Door een langere looptijd zijn de maandlasten meer gespreid en daardoor in het begin minder hoog. Dat noemen wij dus de tijd van doen.'

a.s.r. Vitality

Een ander voorbeeld is a.s.r. Vitality. 'Dit is ons verzekeringsprogramma dat klanten beloont voor gezonde keuzes. Het programma werkt volgens het shared value principe. Iedereen haalt er voordeel uit: klanten, de verzekeraar én de samenleving. Mensen gaan gezonder leven en meer bewegen. Dat is in eerste instantie goed voor henzelf, maar ook voor de samenleving en uiteraard voor ons als verzekeraar. Een gezondere samenleving zorgt ervoor dat mensen minder een beroep doen op de zorg en de zorgkosten dus dalen.'

Dat het maken van deze vertaalslag naar 'a.s.r. doet het' zijn vruchten afwerpt, blijkt uit de resultaten van de campagnes in 2019. 'De zichtbaarheid is het hele jaar



hoog geweest en met een naamsbekendheid van 80 procent en een steeds beter imago hebben we het jaar goed afgesloten. Ondanks dat we minder in de media waren en de zichtbaarheid van onze concurrenten groot is, weten mensen zich vaker een reclame van a.s.r. te herinneren dan van Nationale Nederlanden, Centraal Beheer en AEGON. Dit komt niet alleen door de consistente campagne door het jaar heen maar ook door de a.s.r. Vitality campagneperiode die de laatste maanden van 2019 liep. In online berichten en gesprekken wordt het concept a.s.r. Vitality genoemd. Dit duidt erop dat dit goed is geland.'

Imago

Ook het imago van a.s.r. is flink verbeterd. 'Mensen zien a.s.r. als een duurzame verzekeraar, herkennen de slogan "Dit is de tijd van doen" en koppelen deze aan a.s.r. Ook wordt de commercial positiever beoordeeld door mensen die hem vaker hebben gezien.' Op social media constateert Hella dat er in het algemeen minder negativiteit is. 'Sinds de introductie van het nieuwe concept in maart 2019, worden de

reacties positiever. En het aantal likes is veel hoger. Dat sluit aan bij het beter wordende imago. Ook is a.s.r. steeds zichtbaarder in zoekmachines. Uit de stijging van het aantal zoekopdrachten naar "(starters)hypotheek", "duurzaam schade herstellen" en "groen pensioen" blijkt dat ons duurzame imago groeit.'

In 2020 komen er 6 campagneperiodes waarbij de media-inzet per flight lager is dan vorig jaar. 'Hiervoor worden impactvolle en opvallende commercials gemaakt, om er zo voor te zorgen dat de lagere inzet nog steeds zijn vruchten afwerpt. Begin dit jaar hebben we aandacht besteed aan a.s.r. Vitality in combinatie met het volhouden van goede voornemens. Verder komen dit jaar aan bod, onder andere de Verduurzamingshypotheek, ons duurzame investeringsbeleid, waarbij zowel de productlijnen Schade en Pensioenen aanhaken en duurzaam schadeherstel.'

a.s.r. Vitality

een uniek gezondheidsprogramma in Nederland

Eind 2019 ging het a.s.r. Vitality-programma groots van start. Met een event op Papendal, een commercial passend in de 'a.s.r. doet het'-campagne en met de nodige exposure op social media. Manager van a.s.r. Vitality is Mariëlle van de Merbel: 'Dit programma gericht op positieve gedragsverandering heeft zijn succes al in vele landen bewezen. En Nederland is uniek. Want deelnemers kunnen hun beloningen die zij krijgen voor gezond leven en meer bewegen, ook doneren aan een goed doel!'

Kun je in het kort vertellen wat a.s.r. Vitality is?

'Het is een wetenschappelijk onderbouwd gezondheidsprogramma gericht op positieve gedragsverandering. Klanten worden beloond als zij meer bewegen. Wij hebben hiervoor in Nederland een exclusieve overeenkomst met het Zuid-Afrikaanse Discovery, de ontwikkelaar en eigenaar van dit programma.'

Waarom zouden bedrijven zich bij a.s.r. Vitality aansluiten?

'Als werknemers gezondere keuzes maken – omdat zij hiervoor beloond worden – dan krijg je minder ziekteverzuim, blijere mensen en daarmee ook een hogere klanttevredenheid. Het is investeren in je werknemers, maar je krijgt er ook zeker wat voor terug.'

Wie kan nog meer gebruikmaken van het a.s.r. Vitality-programma?

'Alle klanten met een AOV- of Zorgverzekering van De Amersfoortse of Ditzo. Bij de verzekeringen kun je ook een beloning in de vorm van een cashback op de premie verdienen.'

Hoe werkt het systeem van belonen dan?

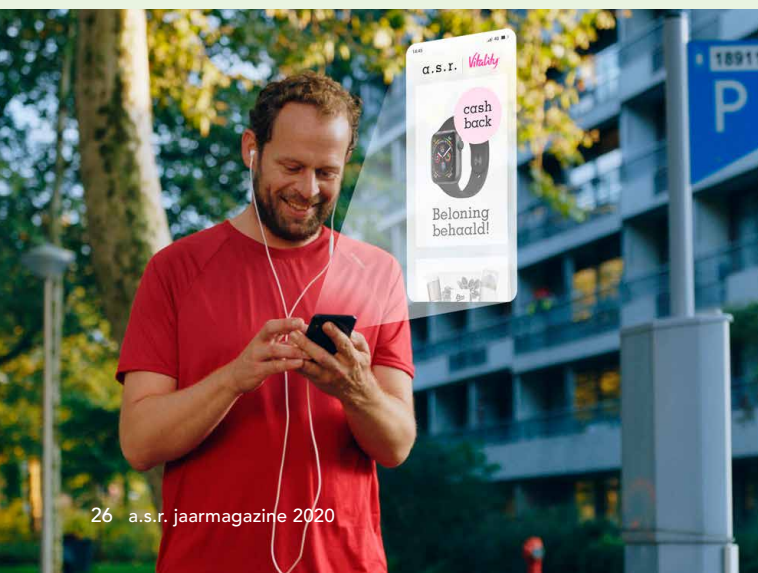
'Via je telefoon of activity tracker, zoals bijvoorbeeld een Fitbit of Apple watch, en de speciale a.s.r. Vitality app wordt bijgehouden hoeveel je beweegt en daarvoor krijg je punten. Op basis van je prestaties wordt het doel aangepast aan jou persoonlijk, om het voor iedereen een leuke uitdaging te houden. Per behaald weekdoel kun je een product of waardebon bij onze partners, zoals Etos en Intersport, inwisselen. Elke maand kun een deel van je geld terug verdienen op de Fitbit of AppleWatch die je via het programma aan kunt schaffen. Tot slot bouw je een status op, en op basis daarvan kun je eind van het jaar een cashback op je verzekeringspremie krijgen.'

Je gegevens worden bijgehouden via een app. Hoe zit het met de privacy?

'a.s.r. Vitality is een aparte entiteit met eigen medewerkers die alleen inzage hebben in de gegevens voor het bedienen van a.s.r. Vitality-klanten. Werkgevers krijgen alleen inzicht in algemene gegevens op totaalniveau, zodat zij kunnen zien hoeveel medewerkers deelnemen en of die gemiddeld verbeteren. En als verzekeraar krijgen wij uitsluitend de jaarlijkse status van deelnemers door. Die gegevens hebben wij nodig om te bepalen of iemand een cashback op zijn verzekering kan krijgen.'

Klopt het dat wij een unieke beloning in het programma hebben?

'Deelnemers kunnen inderdaad hun punten – en daarmee geld – aan een goed doel geven. Dat is uniek voor het Vitality-programma, maar wel passend voor Nederland. We zijn welvarend en geven gul aan goede doelen. Ook past het natuurlijk bij het helpen door te doen van a.s.r.'





onze klant

Vitality-deelnemster Birgit ten Hove:

'Ik ben nu eenmaal erg competitief ingesteld...'

a.s.r. Vitality, heeft inmiddels bijna 13000 gebruikers.

Een van hen is Birgit ten Hove van Media Reverse.

Zij doet sinds eind vorig jaar mee en is erg enthousiast.

'Het is voor mij een trigger om nog meer te gaan bewegen.'

'Ik ben altijd al erg sportief geweest dus dat was niet de reden om me afgelopen december aan te melden', legt Birgit ten Hove, Media Director bij Media Reverse uit. 'Ik ben erg competitief ingesteld, wil altijd net een stapje verder gaan, harder lopen of een beter resultaat neerzetten. Het Vitality-programma draait om het behalen van doelen. Je kunt dagelijks een aantal punten halen door voldoende te bewegen. Dit doel is voor mij een trigger om nog meer te gaan bewegen.'

Het dagelijks leven van Birgit staat nu nog meer in het teken van sporten. 'Ik begin de dag met een wandeling of loop een stuk hard. Dan ga ik aan het werk en 's avonds vaak nog een stuk fietsen op mijn racefiets. Ik vind het belangrijk om gezond te leven een daar is bewegen een onderdeel van.'

Wat volgens Birgit ook stimulerend werkt, is dat deelnemers na het bewegen op de app kunnen zien of zij hun doelen hebben gehaald. 'Voor elk gehaald doel ontvang je punten en die worden bijgeschreven op je account. Zo zie je dat je goed bezig bent geweest. 'Birgit vindt wel dat het erg lang duurt voordat je ziet dat deze punten zijn bijgeschreven. 'Vaak heb ik mijn doelen al lang gehaald en komt de app veel later met deze update. Dat vind ik jammer. Als ik ze heb gehaald dan wil ik dat meteen zien ook.'

Birgit is zo enthousiast over Vitality dat ze dit programma ook onder de aandacht wil brengen bij vrienden, familie en collega's. 'Mijn broertje had ik bijna zover dat hij zich ook zou aanmelden maar uiteindelijk besloot hij het toch niet te doen. Hij vindt dat hij genoeg sport en heeft dit extra steuntje in de rug niet nodig.' In tegenstelling tot haar broertje willen werkrelaties van Birgit wel met Vitality aan de slag. 'Toen ik het met hen besprak waren ze heel enthousiast en hebben ze toegezegd om zich ook aan te melden. Ik weet eigenlijk niet of ze dat ook daadwerkelijk hebben gedaan. Dat moet ik toch eens navragen.'



Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de ondernemingsdoelstellingen, de strategie en de ontwikkeling van de resultaten. De Raad van Bestuur richt zich daarbij op het belang van het hele bedrijf.





Jos Baeten

CEO
sinds 2009

Jos Baeten is voorzitter van de Raad van Bestuur en Chief Executive Officer. Zijn portefeuille bevat Group Risk Management, Human Resources, Juridische Zaken & Integriteit, Corporate Communicatie en Audit.

Jos studeerde rechten aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en startte zijn loopbaan in 1980 bij Stad Rotterdam Verzekeringen, een van de pijlers waarop a.s.r. is gebouwd. In 1997 werd hij benoemd tot lid van de RvB van Stad Rotterdam Verzekeringen N.V. en in 1999 tot CEO. Daarna trad hij toe tot de Hoofddirectie van Fortis ASR Verzekeringsgroep. Sinds juni 2003 was hij voorzitter van de directie van De Amersfoortse Verzekeringen.

In 2005 is hij benoemd tot voorzitter van de Hoofddirectie van Fortis ASR Verzekeringsgroep.



Annemiek van Melick

CFO
sinds februari
2020

Annemiek van Melick is Chief Financial Officer. Haar portefeuille omvat Finance, Risk & Performance Management, Group Balance Sheet Management, Group Asset Management en a.s.r. real estate.

Annemiek studeerde rechten aan de Universiteit Utrecht en financial management aan de Nyenrode Business Universiteit. Annemiek begon haar carrière in 2001 als adviseur op het gebied van kapitaalmarkttransacties bij Goldman Sachs in London, later werd zij adviseur fusies en overnames bij Lehman Brothers. Van 2008 tot 2012 was Annemiek werkzaam als Director Corporate Strategy en M&A bij SNS REAAL. Daarna was zij Chief Financial & Risk Officer van SNS Retail Bank (een business unit van SNS REAAL) van 2012 tot 2014. In haar laatste functie was Annemiek tot september 2019 lid van de Raad van Bestuur en CFO van de Volksbank.



Ingrid de Swart

Lid RvB
sinds
december
2019

De portefeuille van Ingrid de Swart omvat IT&C, Innovatie & Digitaal, Distributie, Ditzo en integratie.

Ingrid heeft Nederlandse taal- en letterkunde gestudeerd aan de Rijksuniversiteit van Utrecht. Bij CEDEP in Fontainebleau volgde Ingrid de Swart het Young Executive Programme en het General Management Programme. Naast diverse andere leiderschap- en managementtrainingen en intervisieprogramma's volgde zij in 2014 het Advanced Management Programme aan de Wharton University in Pennsylvania.

Ingrid is afkomstig van Aegon Nederland, waar zij als Voorzitter Particulier van 2017 tot mei 2019 deel uitmaakte van de directie. Daarvoor was zij van 2001 tot 2017 werkzaam bij Delta Lloyd in verschillende management- en directiefuncties. Van 2009 tot 2013 was zij CEO van ABN AMRO Verzekeringen en daarna Voorzitter van de commerciële divisie van Delta Lloyd. Van 2014 tot 2017 was Ingrid lid van de Raad van Bestuur van Delta Lloyd.



Chris Figee

RvB-lid en CFO van a.s.r. Chris Figee was vanaf 2014 in dienst en heeft in februari 2020 afscheid genomen van a.s.r. Hij is nu CFO en lid van de Raad van Bestuur van KPN.

BEC: directe betrokkenheid bij productlijnen vergroot slagvaardigheid

Naast de Raad van Bestuur (3 leden) is er bij a.s.r. een Business Executive Committee (BEC). Hierin zitten de RvB-leden, de CRO (Chief Risk Officer) en de senior managers van de productlijnen. Door hun directere betrokkenheid wordt de innovatiekracht van a.s.r. versterkt. Ook kan a.s.r. zo slagvaardig optreden bij mogelijke toekomstige overnames.

De leden van het BEC zijn (excl RvB):



Jerphaas Campagne
Chief Risk Officer



Pauline Derkman
Leven & Pensioenen en
Uitvaart



Frank Romijn (tot 2 april)
AOV & Zorg



Ewout Hollegien (vanaf 2 april)
AOV & Zorg



Petra Jansen op de Haar
Hypotheken en Innovatie
& Digitaal



Robert van der Schaaf
Schade



Jack Julicher
Vermogensbeheer

1720 - 2020
300 jaar



Affiches

Vanaf eind 19e eeuw worden affiches en kalenders ingezet als reclamemateriaal. De voorstellingen waren vaak symbolische motieven uit de oudheid waarin beschermengelen een belangrijke plaats innamen. Na 1900 maakt de 19e-eeuwse symboliek gaandeweg plaats voor alledaags realisme, zoals het beeld van een uitslaande brand.

Afdeling I&D focust op Innovatie

Om innovatie aan te jagen is bij a.s.r. de afdeling Innovatie & Digitaal opgericht. Zowel om vragen uit de business op te pakken, maar ook om eigen initiatieven te ontwikkelen. Omdat bij innovatie het resultaat onzeker is, strandt het soms bij een pilot maar vaak leidt het ook tot concrete resultaten waar de klant direct van profiteert.

Exoskelet voor minder blessures bij zwaar werk

Preventie en duurzame inzetbaarheid hebben bij AOV een hoge prioriteit. AOV heeft daarom de samenwerking gezocht met een start-up die exoskeletten maakt. In de pilotperiode worden deze kunstmatige uitwendige skeletten ingezet bij verschillende ondernemers en werkgevers die bij a.s.r. verzekerd zijn.

Potentiële deelnemers zijn onder anderen klanten van de Langer mee AOV, de verzekering voor ondernemers met een fysiek zwaar beroep. Doel is dat klanten met zware, ambachtelijke beroepen minder blessures krijgen en minder vaak uitvallen.

Er zijn recent exoskeletten uitgezet bij onder andere een hekwerkmonteur, een stukadoor, een betonboorder, een fruitkweker, een hoefsmid en een veetransporteur. De eerste reacties zijn positief, maar de langetermijnervaringen zijn nog niet bekend. Daarnaast heeft AOV bij een aantal schilders en glazenwassers een exoskelet getest. Bij hen bleek het toch niet zo handig en verlichtend te werken als vooraf gehoopt.



De a.s.r. aanvraag versneller



Herkenbaar voor iedereen die ooit een huis heeft gekocht. Voor het regelen van een hypotheek moeten heel veel documenten worden aangeleverd. Met een app kan dit voor een aantal documenten sneller en gemakkelijker.

De app – de a.s.r. aanvraag versneller – communiceert met online omgevingen van bijvoorbeeld Mijn Overheid, Mijn Pensioen en de Belastingdienst. De klant laadt de app op bijvoorbeeld zijn smartphone en verzamelt vervolgens alleen de relevante gegevens voor zijn hypotheekaanvraag. Als alle gegevens zijn opgehaald, geeft de klant akkoord en worden de gegevens verstuurd naar a.s.r.

De privacy is gewaarborgd doordat vooraf is vastgesteld welke gegevens er nodig zijn voor de hypotheekaanvraag én er via een beveiligde verbinding met de smartphone van de klant wordt gecommuniceerd.

Via een online pagina scant de aanvrager een code die is gelinkt aan zijn naam en daardoor aan de juiste set van financiële gegevens. Hierdoor worden er niet meer gegevens opgehaald dan nodig. Bovendien kan de klant een laatste check in de app doen voordat hij op “verzenden” drukt. Belangrijke voordelen voor a.s.r. zijn dat de gegevens uit een betrouwbare bron komen en a.s.r. zelf niet allerlei gescande documenten hoeft te verwerken.

Onder voorbehoud van het goedkeuringsproces (PARP) wordt de a.s.r. aanvraag versneller in eerste instantie ingezet voor een nieuwe hypotheek, de DigiThuis hypotheek.

Next level in datagedreven werken

Bij Innovatie & Digitaal is sinds 2019 het Analytics Lab actief, de omgeving voor machinelearning, artificial intelligence en data science.

Het lab verkent nieuwe technieken, bouwt slimme modellen, en deelt de kennis met de rest van de organisatie. Doel: a.s.r. naar het next level in datagedreven werken brengen.

Algoritmes, machinelearning en artificial intelligence zijn ontwikkelingen die steeds belangrijker worden in het veld van analytics. Steeds meer processen worden geautomatiseerd en slimme systemen kunnen zelf beslissingen nemen.



Een concreet voorbeeld is het model dat het Analytics Lab heeft ontwikkeld voor a.s.r. real estate dat met 70% nauwkeurigheid de WOZ-waardes in buurten van 2026 kan voorspellen. Dit is waardevol voor a.s.r. real estate, omdat zij vroegtijdig om tafel kunnen gaan met stakeholders van buurten die sterk gaan groeien in waarde. Zo zijn zij de concurrentie een stap voor. Bovendien geeft het model meer richting aan investeringskansen in kansrijke buurten. Hierdoor wordt het beslisproces voor investeringen verrijkt met datagedreven voorspellingen. Het model is volledig tot stand gekomen door openbare CBS-data en publieke tooling (Python software).

Jasper Duijndam wist het zeker: hij ging niet de verzekeringen in. Nu is hij samen met zijn moeder Sandra eigenaar van Amis Adviesgroep uit Noordwijk en vindt hij het leuk om iedere dag andere risico's te beoordelen. Over de samenwerking met a.s.r. is hij zeer tevreden. 'Dat de accountmanager ieder kwartaal bij ons langskomt is echt uniek.'



onze partner



Jasper Duijndam linksboven, verder met de klok mee: moeder Sandra Duijndam-Blom, Marloes Plugge en Monique Groenevel.

'Het fijne contact met a.s.r. is een groot pluspunt'

Het contact dat eigenaar van Amis Adviesgroep Jasper Duijndam met vertegenwoordigers van a.s.r. heeft, is volgens hem een groot pluspunt. 'Als wij een vraag hebben, bellen we accountmanager Paul Thijssen of ons aanspreekpunt in de binnendienst, Fuat Fidanci. Meestal krijgen wij direct antwoord, maar ook als zij het niet weten, wordt het meestal snel geregeld. Daarnaast komt Paul al jaren ieder kwartaal bij ons op bezoek om dingen te bespreken en ook Fuat belt regelmatig om te vragen hoe de zaken ervoor staan. Het fijne contact met hen is echt een unieke selling point van a.s.r.'

Zaterdaghulpje

De verzekeringscarrière van de nu 28-jarige Jasper begon als zaterdaghulpje in het bedrijf van moeder Sandra. 'Mijn moeder ging in 1987 bij Vink Assurantiën werken, in 1996 nam ze de aandelen van Amis Adviesgroep over. Toen ik een centje wilde bijverdienen, deed ik dat bij haar op kantoor en ik bleek het werk leuker te vinden dan ik dacht. In 2015 trad ik in dienst, een jaar later werd ik mede-eigenaar.'

Het kantoor in Noordwijk telt behalve Sandra en Jasper nog twee medewerkers. 'Dat zijn Monique en Marloes. Zij zorgen ervoor dat het binnen draait, mijn moeder richt zich als adviseur op de branches hypotheek, pensioenen en ziekteverzuim en ik geef advies in alle soorten levens-

schade- en inkomensverzekeringen.' Wat het werk zo boeiend maakt, zijn de verschillende soorten risico's in vooral de zakelijke markt, vertelt Jasper. 'Naast de vrijheid die ik als ondernemer heb, vind ik die afwisseling erg plezierig. De ene dag ben ik de risico's aan het beoordelen voor een zwembad, een dag later doe ik hetzelfde bij een crematorium. De risico's brengen wij in kaart, via SureBusiness vragen we offertes op die wij met elkaar vergelijken en daarna maken wij een rapport voor de klant, inclusief ons advies. De klant bepaalt vervolgens waarvoor hij zich wil verzekeren.'

Wagenpark

Offertes opvragen en vergelijken doet Jasper niet als een klant hem vraagt zijn wagenpark te verzekeren. 'Daarvoor gaan wij rechtstreeks naar a.s.r., dat een goed product, een goede prijs en een goede schadeafwikkeling heeft. Via Schaderegeling Select kunnen wij schades tot 2500 euro bijvoorbeeld zelf met de klant afhandelen. Dat werkt snel en prettig.'

Ook de kennismetings die a.s.r. regelmatig organiseert waardeert Jasper. Minder te spreken is hij over de telefooncentrale. 'Soms bel ik Fuat en dan krijg ik via een bandje te horen dat hij niet bereikbaar is en dat ik word doorverbonden met een andere desk accountmanager. Vervolgens wordt de verbinding verbroken.' Ook herinnert hij zich de elektrische taxi die hij ooit wilde

verzekeren. 'Ik had een reclamespotje gezien, waarin a.s.r. liet weten te investeren in het bedrijf Taxi Electric. Toen ik vervolgens bij a.s.r. aanklopte, kreeg ik de auto niet verzekerd omdat de standplaats van de taxi, Alphen aan den Rijn, te dicht bij Schiphol lag. Volgens a.s.r. was het risico te groot, ik vond dat een vreemde beslissing.'

Maatwerk

De komende jaren voorziet Jasper een groei van zijn bedrijf. 'Eind 2019 hebben wij in Rotterdam meer dan honderd Verenigingen van Eigenaren als klant binnengehaald. We gaan ook proberen dat in andere steden te realiseren. Maar onze groei moet wel in kleine stapjes gebeuren. Ieder jaar maken wij voor alle klanten een overzicht van hun verzekeringen en geven wij een nieuw advies. Als we te snel groeien, bestaat het gevaar dat we dat niet kunnen blijven doen, terwijl die zorgplicht bij ons hoog in het vaandel staat.'

De mede-eigenaar van Amis Adviesgroep doet een beroep op a.s.r. en alle andere verzekeraars om ervoor te zorgen dat risico's verzekeraar blijven. 'Standaardisatie is het toverwoord, maar ik mis soms een beetje maatwerk. Ik vind dat een verzekeraar best naar de portefeuille van een assurantie-kantoor mag kijken en daarmee rekening moet houden bij het accepteren van lastig te verzekeren risico's, bijvoorbeeld bij bepaalde beroepen.'

1720 - 2020
300 jaar



Glas in lood

Glas-in-loodramen namen in diverse panden van De Utrecht, onder meer in Amsterdam, een belangrijke plaats is naast rijkelijk uitgevoerde ornamenten. De directie van De Utrecht geloofde in het positieve effect van de rijkdom die de panden moesten uitstralen. Het gebouw van De Utrecht in de Utrechtse binnenstad moest in de jaren zeventig plaats maken voor de aanleg van woon- en winkelcomplex Hoog Catharijne.

De Andere OR



De medezeggenschap bij a.s.r. is zo efficiënt mogelijk georganiseerd. In De Andere OR zitten 7 leden. Met daarnaast ruimte om wanneer dat gewenst is, kennis en kunde van binnen en buiten de organisatie in te schakelen. De OR heeft 10 Onderdeelcommissies (OC's) ingesteld die meepraten en meedenken over zaken die alleen het desbetreffende bedrijfsonderdeel aangaan.

*v.l.n.r.
Noortje Antonis (voorzitter)
Robert-Jan van der Poel
Harrie Bekkers
Sylvia Waag
Sape van der Meer
Peter van Aartsen
Mariem Isiboukaren*

De verbinding tussen de OR en alle OC's vindt plaats in de Raad van Medewerkers, waarin naast de OR-leden vanuit elke OC 1 lid deelneemt. Deze Raad komt in ieder geval 6 keer per jaar bij elkaar, maar meer als dit nodig is. Mogelijke onderwerpen voor de Raad zijn: terugkoppeling vanuit de OR over visie, missie en strategie van a.s.r.; ervaringen binnen OC's die een bredere impact kunnen hebben, bijvoorbeeld bepaalde pilots en het delen van kennis over het behandelen van adviesaanvragen.

'Buitenleden'

Een belangrijk onderdeel van de medezeggenschap is dat er gebruik kan worden gemaakt van de kennis en kunde binnen en buiten de organisatie. Medewerkers met specifieke kennis over een bepaald vraagstuk worden dan als buitenlid tijdelijk betrokken bij de OR en OC's. Bijkomend voordeel is dat de organisatie zo ook meer betrokken wordt bij vraagstukken van de medezeggenschap.

De cijfers van a.s.r.

Financiële resultaten

Operationeel resultaat

(€ miljoen)

858

749



Netto resultaat

(€ miljoen)

972

669



Operationeel rendement op eigen vermogen

15,1%

14,3%

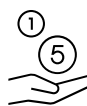


Bruto geschreven premies

(€ miljoen)

4.666

4.459



Combined ratio

93,5%

95,7%



Operationele lasten

(€ miljoen)

-656

-601

Liquiditeit

(€ miljoen)

458

394

Financial leverage

(verhouding schulden/eigen vermogen)

29,2%

26,7%

Solvency II

(standaard formule)

194%

197%



2019

2018

Financiële resultaten

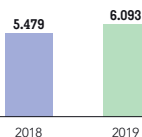
Dividend per
aandeel (€)

1,90
1,74



Totaal eigen vermogen

(€ miljoen)



Niet-financiële resultaten

Maatschappelijke betrokkenheid medewerkers

Vrijwillige inzet

1.754
keer*

Tijdsinvestering

12.413
uur

Net Promoter
Score



42 **44**

Impact investing

(€ million)

€ 927
€ 346



Eerlijke
Verzekeringswijzer

1 | **1**
nummer | nummer

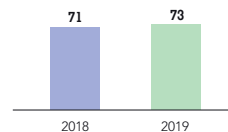
VBDO**

2 | **1**
nummer | nummer

Transparantie
Benchmark

46 | **21**
number | number

Dow Jones (top 100)
Sustainability Index



* 1 collega kan zich voor meerdere projecten hebben ingezet

** Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling

Zorgen voor een houdbaar toekomstmodel

a.s.r. gaat stap verder in duurzaam ondernemen

a.s.r. wil een vooraanstaande rol spelen in de financiële sector op het gebied van duurzaam ondernemen. Bij alles wat we doen, denken we na – met de wetenschap van vandaag – over de vraag of dit houdbaar is voor de toekomst.

We willen voorzien in de behoeftes van onze (potentiële) klanten en tegelijkertijd waarde toevoegen voor onze stakeholders en aan de samenleving. Dat betekent dat we vanuit onze kennis en kunde willen helpen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en langetermijnwaarde creëren voor a.s.r. en de samenleving. Hierbij staan 3 kernthema's centraal:

financiële zelfredzaamheid & inclusiviteit, vitaliteit & (duurzame) inzetbaarheid en klimaatverandering & energietransitie.

We doen dit vanuit 5 verschillende rollen – duurzame verzekeraar, duurzame belegger, duurzame werkgever, duurzame bedrijfsvoering en maatschappelijk betrokken.

1 Duurzame verzekeraar

Wij helpen klanten met het delen van risico's en het opbouwen van vermogen voor later. a.s.r. heeft meer dan 1,5 miljoen klanten, die bediend worden via het online kanaal en – het grootste deel – via de samenwerking met zo'n 5000 onafhankelijke financieel adviseurs.

Wij streven ernaar dat onze klanten dagelijks een goede service, vakmanschap, positieve houding en maatschappelijke betrokkenheid ervaren. Hiervoor investeren wij in verdere verbetering van onze service en digitalisering en werken we zo duurzaam en efficiënt als mogelijk.

Net Promoter Score

De tevredenheid van klant en intermediair wordt gemonitord door het meten van feedback onder andere door de Net Promoter Score, met de vraag of klanten a.s.r. zouden aanbevelen bij anderen. De NPS laat in 2019 een verdere stijging zien van 2 punten en staat nu op +44.

Aan intermediairs wordt sinds 2018 gevraagd hoe zij de gehele relatie met a.s.r. beoordelen. Ook hier zien we een positieve NPS.

Net Promoter Score

2018

42

2019

44

Producten

Bij de ontwikkeling en het aanbod van onze producten kijken we ook naar maatschappelijke kwesties en hoe we hier als verzekeraar aan kunnen bijdragen:

Overstromingsrisico

Als eerste verzekeraar in Nederland heeft a.s.r. de verzekeringen voor gebouwen en hun inhoud uitgebreid met een overstromingsdekking. Momenteel is er een gat tussen wat de overheid volgens de wet kan uitkeren bij schade door een overstroming en voor welke schade de klant nu verzekerd is.

Doorgaanverzekering

In deze verzekering voor werkgevers worden de zorg- en arbeidsongeschiktheidsverzekering gecombineerd. Door het bundelen van de krachten en ervaringen van beide verzekeringen is De Amersfoortse in staat de ondernemer/ werkgever (en zijn werknemers) optimaal te helpen om ziekte te voorkomen, of om zo snel mogelijk weer door te kunnen gaan. De verzekering biedt ondersteuning bij gezond blijven en worden. Een speciale doorgaanexpert beantwoordt vragen en regelt zaken rondom nota's, declaraties of mutaties.

Verduurzamingshypotheek

Met deze hypotheek leen je geld voor energiebesparende maatregelen in je huis. a.s.r. is de eerste hypotheekverstrekker die de klant dit standaard bij elk renteaanbod aanbiedt. Het geleende bedrag wordt voor 2 jaar in een speciaal depot gezet. Er wordt alleen rente betaald over het deel van het geld dat wordt gebruikt. Het eventuele restant van de lening vervalt na 2 jaar.



Duurzaam herstel

Bij onze schadeverzekeringen kunnen klanten kiezen voor duurzaam herstel van een schade. Dit gebeurt door een bedrijf dat is aangesloten bij Stichting Duurzaam Herstel, een netwerk van gecertificeerde, duurzame herstellende. Hiermee proberen we onze impact op het klimaat en het milieu te reduceren.

a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen



Maak er een feestje van

Vergeet vooral niet te genieten.

Doe een sport die je leuk vindt, deel je doelen met anderen en vier je vooruitgang.

a.s.r. Vitality

Eind 2019 is a.s.r. Vitality geïntroduceerd. Een wetenschappelijk onderbouwd gezondheidsprogramma gericht op positieve gedragsverandering, waarbij deelnemers worden beloond als zij meer bewegen. Meer hierover lees je op pagina 26 van dit magazine.

2 Duurzame belegger

Al jaren staat a.s.r. op de eerste plaats van de Eerlijke Verzekeringswijzer, die het beleggingsbeleid van verzekeraars op een aantal duurzaamheidscriteria onderzoekt. a.s.r. houdt zich in haar investeringsbeleid aan sociale en duurzaamheidscriteria. Wij investeren niet in wapens, tabak en de gokindustrie. Daarnaast investeren wij niet in bedrijven die een groot deel van hun omzet halen uit onder meer nucleaire energie of steenkool.

Ook eist a.s.r. dat bedrijven voldoen aan internationale conventies op het gebied van mensen- en arbeidsrechten en milieu. Voor beleggingen in staatsleningen sluit a.s.r. landen uit die slecht scoren op corruptie, democratische vrijheden en milieu.

Aan de andere kant investeert a.s.r. juist extra in landen en ondernemingen die bijdragen aan een duurzame maatschappij. Dit zijn bijvoorbeeld landen en ondernemingen die inzetten op de energietransitie en het tegengaan van de risico's van klimaatverandering. En ook onder meer gezondheidszorg en onderwijs zijn belangrijke thema's. Dit alles geldt zowel voor onze eigen beleggingen als voor de beleggingen voor derden.

Eerlijke
Verzekeringswijzer



Ook winkelpanden worden verduurzaamd, zoals hier in Middelburg waar zonnepanelen op het dak komen (artist impression)

Verduurzaming vastgoed

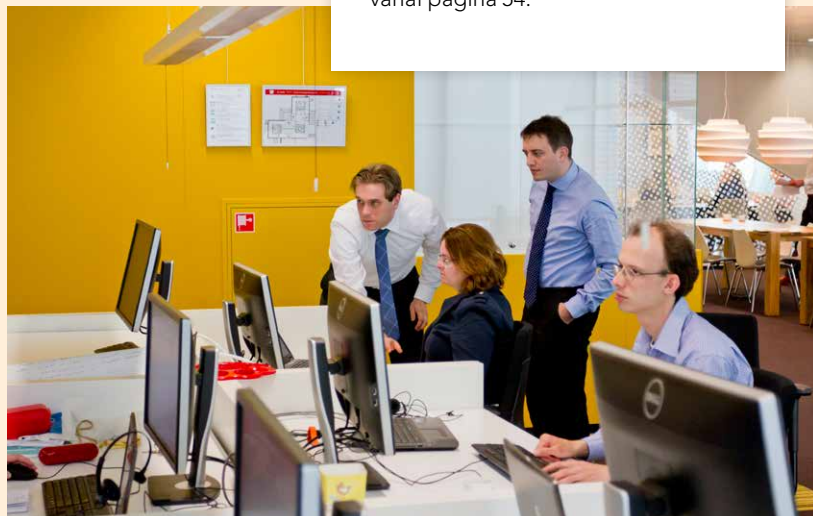
a.s.r. real estate investeert al meer dan 125 jaar in vastgoed met een focus op waardeontwikkeling op de lange termijn. Het beheer van diverse vastgoedportefeuilles gebeurt voor a.s.r. en haar polishouders en voor derden.

a.s.r. real estate streeft ernaar om het vastgoed in haar portefeuilles (energetisch en ecologisch) te verduurzamen. Het verbeteren van energielabels, energiereductie en de opwekking van hernieuwbare energie spelen hierin een belangrijke rol.

Zo heeft het ASR Dutch Core Residential Fund in 2019 43 woningen in Breda verduurzaamd van energielabel C naar energielabel A+ en heeft de afdeling Landelijk Vastgoed samen met Rabobank en Vitens ingezet op de ontwikkeling van een tool die inzicht biedt in de Nederlands bodemkwaliteit. Daarnaast is het ASR Dutch Prime Retail Fund gestart met de herontwikkeling van winkelcentrum TREF in Middelburg. Hierbij is gekozen voor een Paris Proof aanpak die resulteert in 60 procent energiebesparing voor het winkelcentrum (zie foto).

3 Duurzame werkgever

Talentvolle, vakbekwame en vitale medewerkers zijn voor a.s.r. de sleutel tot het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen. Daarom steekt a.s.r. veel energie in het aantrekken, binden en boeien van de beste medewerkers, worden er ruime opleidings- en ontwikkelmogelijkheden geboden en een goede balans tussen werk en privé gefaciliteerd. Veel meer over het HR-beleid staat in het hoofdstuk HR vanaf pagina 54.



4 Duurzame bedrijfsvoering

a.s.r. wil zorgvuldig omgaan met de natuur en het milieu en deze zo weinig mogelijk belasten. Daarom gaan wij efficiënt om met energie en water. Ook zijn we bewust bezig met afvalbeheer, mobiliteit, energiereductie en CO₂-uitstoot. a.s.r. heeft de ambitie om in 2025 de CO₂-uitstoot met 50 procent te hebben verlaagd ten opzichte van 2018. Daarnaast is de ambitie om het energieverbruik in 2030 te hebben teruggebracht tot 50 kWh/m².

CO₂-neutraal

Het kantoorgebouw van a.s.r. is de afgelopen jaren volledig gerenoveerd. Tijdens de renovatie heeft a.s.r. al veel energiebesparende maatregelen doorgevoerd. Zo heeft het pand nu een dubbele glazen gevel en 1200 zwarte zonnepanelen op het dak.

Ook is het gebouw voorzien van een warmtekoudeopslagsysteem voor duurzame verwarming en koeling, voldoende daglicht, een warmteplafond en daken met sedumplanten die hemelwater gefaseerd afvoeren. Het energielabel is van (voor de renovatie) G naar het A-label verschoven.

In 2019 zijn de laatste 2 gasketels vervangen voor warmtepompen, daarmee weet a.s.r. de 84.000 m² van haar kantoorpand CO₂-neutraal te onderhouden.

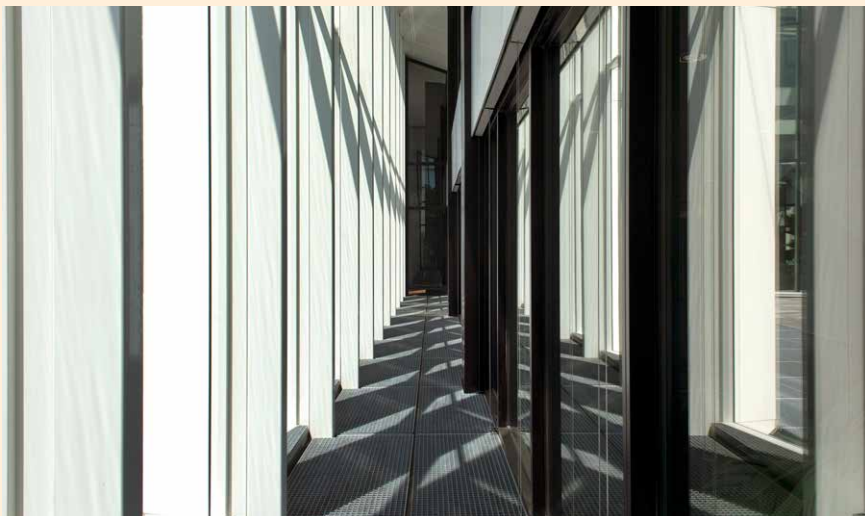
Verder is het energieverbruik onder andere gedaald doordat de generatoren van het a.s.r.-datacentrum zijn vervangen door 2 grote batterijen. Die zorgen ervoor dat bij het wegvallen van de netspanning het datacentrum blijft functioneren. Door deze nieuwe noodvoorziening bespaart a.s.r. jaarlijks zo'n 120.000 kWh. Ter vergelijking, een gemiddeld gezin verbruikt 3500 kWh per jaar.

5 Maatschappelijke betrokkenheid

In onze maatschappelijke betrokkenheid neemt a.s.r. foundation een speciale plaats in. a.s.r. foundation stimuleert medewerkers om zich naast hun werk in te zetten voor de maatschappij, zowel in teamverband als thuis. Hiervoor stelt a.s.r. jaarlijks uren en financiële middelen beschikbaar.

Sinds 2019 heeft a.s.r. als een van de eerste Nederlandse verzekeraars een niet-financiële doelstelling over deze bijdrage aan de samenleving. Jaarlijks willen we dat collega's 5% meer uur vrijwilligerswerk doen via a.s.r. foundation.

Waarom wij dit doen? Als financiële dienstverlener vinden wij het belangrijk dat mensen financiële continuïteit in hun leven hebben en dat zij in staat zijn om bewuste financiële keuzes te maken. Kunnen lezen en rekenen, omgaan met geld en de financiële administratie op orde hebben zijn daarbij van essentieel belang. a.s.r. foundation richt zich daarom specifiek op het bevorderen van de financiële educatie voor kinderen en jongeren (inclusief voorleesactiviteiten) en het ondersteunen van huishoudens met (risico op) problematische schulden. Zo willen wij voorkomen dat mensen in de schulden komen, of helpen ze er weer uit te komen.



Nationale Voorleesdagen

Meer dan 100 collega's lezen voor op basisscholen in Utrecht en omgeving. Kinderen van de Utrechtse Voorschool Op Dreef kwamen naar het a.s.r.-kantoor voor een speciaal Voorleesontbijt. Naast CEO Jos Baeten lezen andere collega's – waaronder Eddy van der Heiden, zie foto – de kinderen met veel plezier voor.



Andere projecten

- MoneyWays: een landelijk lesprogramma gericht op mbo-leerlingen. De lessen over omgaan met geld worden gegeven door peer-educators, leeftijdsgenoten die zelf ervaring hebben met financiële uitdagingen. Om hen te helpen, krijgen zij een training over verzekeringen en een a.s.r.-buddy die online beschikbaar is voor vragen tijdens de gastles. Dit jaar waren er 17 buddy's en financierden wij 27 lesprogramma's in Utrecht.
- Digitaal lespakket FC Utrecht: voor het lespakket voor de groepen 5 en 6 van het basisonderwijs over geld en gezond leven leverde a.s.r. de financiële module. In het lespakket zijn de voetballers de rolmodellen.
- LEF: ook stichting LEF wil jongeren inzicht geven in hun financiële situatie. LEF biedt een lesmodule van 3 opeenvolgende gastlessen over geld en financieel gedrag. Dit jaar stonden 21 collega's als docent voor de klas (mbo-jongeren tussen de 15 en 22 jaar).
- Workshop Financiële opvoeding: deze workshop, gericht op ouders, is door a.s.r. samen met het Nibud ontwikkeld. Ouders praten hier over stellingen binnen 5 thema's: zakgeld, keuzes maken, telefoon, sparen en veilig betalen.

Week van het Geld

Ieder jaar doet a.s.r. mee met de Week van het Geld. In 2019 met een recordaantal gastdocenten: ruim 140 collega's gaven een financiële gastles aan groep 6, 7 of 8 van het basisonderwijs. De kinderen leerden spelen-derwijs meer over verzekeren, sparen, zakgeld en lenen. Door dit jong te leren, wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid later.

Financieel Vrijwilliger Thuis

Huishoudens met betalingsproblemen helpen met financiële en administratieve kennis, dat doen onze Financieel Vrijwilligers. Wij werken hierin samen met De Tussenvoorziening (ex-dak- en thuislozen) en U Centraal voor begeleiding van vrijwilligers en cliënten.

Handen uit de mouwen

Naast de financiële educatie steunt a.s.r. ook kwetsbare groepen in onze samenleving. De maatschappelijke organisaties die zich voor hen inzetten, kunnen de hulp van vrijwilligers goed gebruiken.

a.s.r. foundation stimuleert collega's om zich een dag(deel) vrijwillig in te zetten en zo de 'handen uit de mouwen' te steken. Iedere medewerker krijgt hiervoor 1 verlofdag extra.

Er is een uitgebreide kalender waarop teams of individuele medewerkers zich kunnen inschrijven. Ook in 2019 is er volop geklust, gesnoeid, geverfd en gingen er groepen een dag op



stap met ouderen of mensen met een beperking. Daarnaast was het mogelijk om bij 'frisse blikken' maatschappelijke organisaties te helpen met een strategisch vraagstuk.

'a.s.r. gaat een **uitdaging** niet uit de weg'



Helpen door te doen



a.s.r. foundation stimuleert collega's om zich naast het werk in te zetten voor de maatschappij.

Maatschappelijke organisaties die behoefte hebben aan hulp bij het organiseren van verschillende activiteiten voor hun cliënten kunnen terecht bij a.s.r. foundation. Die helpt hen aan a.s.r.-collega's die graag de handen uit de mouwen steken. Een van de mensen die regelmatig een beroep doet op a.s.r. foundation is Kundike Versleijen, coördinator maatschappelijke inzet bij Sherpa. 'Een activiteit buiten de deur ondernemen met onze doelgroep is niet eenvoudig. Sherpa is een organisatie die mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking ondersteunt bij wonen, werken, leren en vrije tijd. Een aantal van onze cliënten woont bij ons maar we bieden ook dagbesteding aan. Deze mensen zijn meestal niet in staat om zelfstandig dingen te ondernemen. Met behulp van intensieve begeleiding lukt het, maar we kunnen dat niet altijd zelf faciliteren.'

Om hun cliënten toch met enige regelmaat leuke activiteiten aan te bieden, riep Sherpa een aantal jaar geleden de hulp in van a.s.r. foundation. 'We zijn begonnen met sporten bij jullie op kantoor in de fitnessruimte. Onze cliënten samen met medewerkers van a.s.r. Dat was een groot succes. Inmiddels is dit opgeschaald en doen we veel meer dingen samen.' Kundike inventariseert vanuit Sherpa waar behoefte aan is en legt deze hulpvragen neer bij foundation. 'Daar wordt gekeken wat ze voor ons kunnen betekenen. Ze zetten

onze vraag intern uit en koppelen terug welke collega's het leuk vinden om te helpen.'

De hulpvraag vanuit Sherpa varieert van een dagje weg tot hulp bij praktische dingen. 'Bijvoorbeeld helpen met het onderhouden van de tuin, schoonmaken en dingen repareren. Maar ook het voorlezen aan onze cliënten wordt altijd erg gewaardeerd. 'De leukste herinneringen heeft Kundike aan een dagje naar de diertuin. 'De groep cliënten die meeding bestond uit mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Met hen omgaan is zeer intensief vanwege hun onvoorspelbaarheid. Toch is de dag mede dankzij onze collega's en de begeleiders vanuit a.s.r. prima verlopen. Het enthousiasme en het geduld waarmee a.s.r.-medewerkers met deze cliënten omgingen was fantastisch. a.s.r. durft en gaat uitdagingen niet uit de weg.'

Kundike wil de samenwerking met a.s.r. de komende tijd verder verdiepen. 'Niet alleen op het gebied van evenementen maar ook op andere vlakken. Wat jullie neerzetten met Vitality is ook voor ons heel waardevol. Op het gebied van vitaliteit kunnen we nog veel leren. Hetzelfde geldt voor MVO. Ook dat moet bij ons hoger op de agenda.'

A man in a green sweater and blue jeans stands in a library, looking up at a large, ornate wooden bookshelf. The bookshelf is filled with books and has a glass-paned upper section. The room has a wooden balcony above and a wooden staircase on the right. The floor is covered in a blue carpet.

1720 - 2020
300 jaar

Bibliotheekkast

Deze bibliotheekkast besloeg de hele breedte van de eerste etage van het gebouw van De Utrecht. Daar was de vergaderzaal voor de directie. De kast was gevuld met veel boeken over verzekeren maar ook over natuur, een grote hobby van een van de directeuren. De kast is jaren opgeslagen geweest tot hij in 2018 teruggeplaatst is op de eerste etage van de Archimedeslaan waar hij permanent blijft staan.

Klacht- behandeling is een vak

Klachtenmanagement

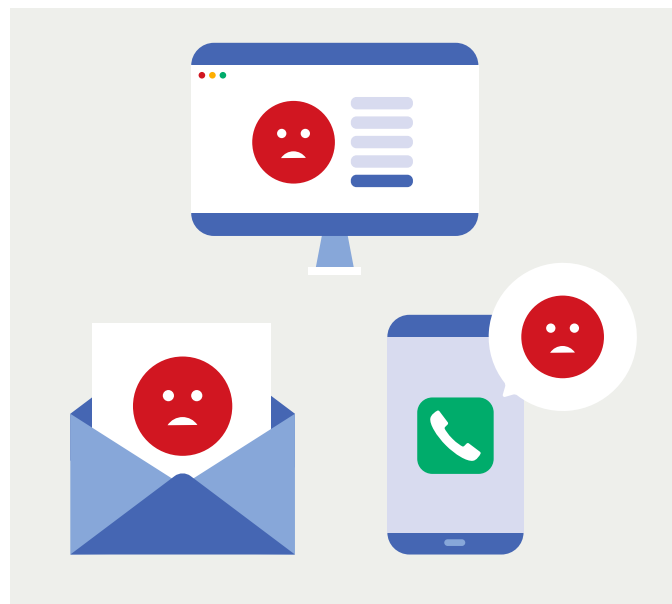


Reactie klant:

'Proactief, betrokken en de klacht serieus nemend. Natuurlijk heb je ons niet op elk punt blij gemaakt, maar wel alle punten serieus behandeld'

Reactie klant:

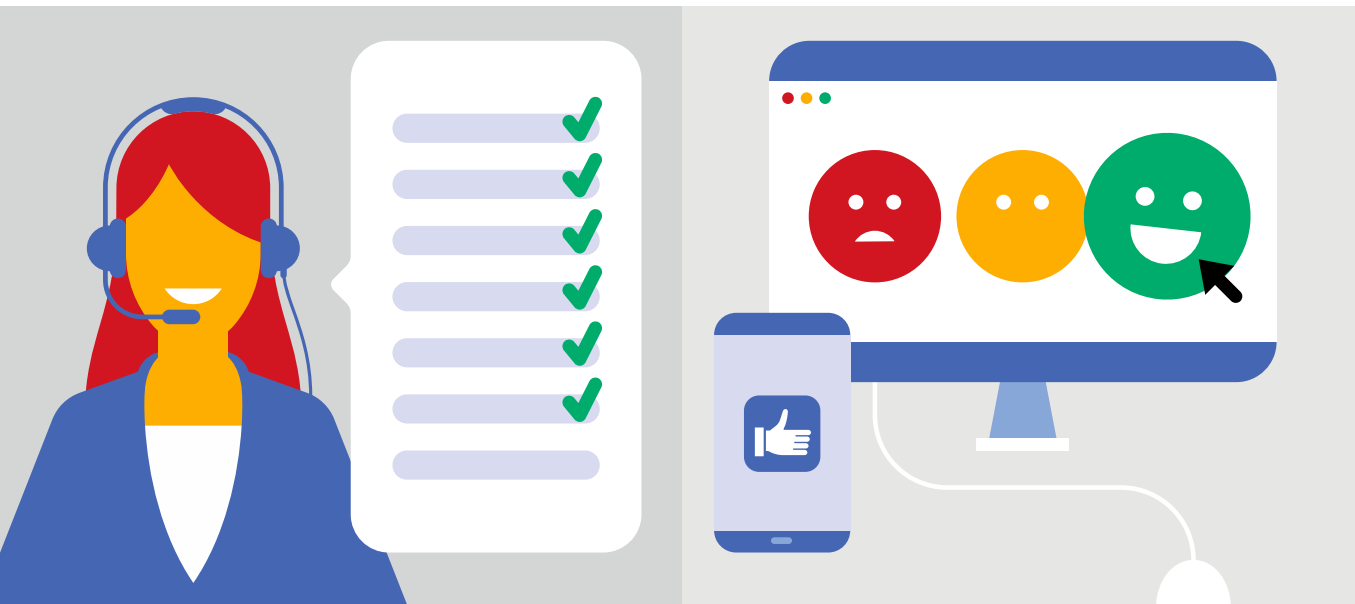
'Aandachtig geluisterd en adequaat en prettig het probleem van mij uit handen genomen'



Goede klachtenafhandeling is een prioriteit voor een succesvolle organisatie. Voor a.s.r. is klachtbehandeling een professe. Daar horen medewerkers bij die speciaal hiervoor aangesteld en opgeleid zijn. Naast vakkennis gaat het met name om de vaardigheden om verbinding met de klant te maken en het probleem van de klant te begrijpen. In samenwerking met Schouten & Nelissen zijn er 3 trainingen speciaal voor klachtbehandelaren ontwikkeld, zoals Omgaan met Emotie en Agressie (OMA). Het bijhouden van en verder ontwikkelen in het vak van klachtbehandeling is zo belangrijk dat behandelaren jaarlijks trainingen en workshops moeten volgen. Hiervoor krijgen ze zogenoemde PE-punten (Permanente Educatie).

Voor klachtbehandeling zijn de belangrijkste doelstellingen:

- a.s.r. staat open voor klachten en maakt het klanten gemakkelijk een klacht in te dienen
- a.s.r. communiceert de oplossing van de klacht op een begrijpelijke wijze
- a.s.r. wil leren van fouten



Uit de Net Promoter Score blijkt een goede waardering van de klant voor de manier waarop de klachtbehandelaar zijn werk doet. De klanten gaven over 2019 een 8.0 als rapportcijfer. 'Een cijfer om trots op te zijn', zegt Liesbeth Pecht, manager Centraal Klachtenmanagement. Verder scoorden de klachtbehandelaren goed op begrip voor de situatie, meedenken en deskundigheid. Klanten ervaren snelheid als een aspect waarop verbetering mogelijk is. 'Om continu te verbeteren worden de NPS-resultaten geanalyseerd en worden met de klachtbehandelaars concrete kwaliteitsafspraken en verbeterplannen gemaakt.'



Manager Centraal
Klachtenmanagement
Liesbeth Pecht

Dag van de klachtbehandelaar

Net als in 2018 is ook in 2019 een dag van de klachtbehandelaar geweest. Na een interactieve quiz volgde er een sessie over bewuste en onbewuste processen die een rol spelen bij emoties bij een klant. De spreker lichtte toe dat bij een goede klachtbehandeling ook de emoties van de klant aan bod komen. De herinnering van de klant op langere termijn wordt vooral bepaald door de emotionele herinnering. De deelnemers gingen hiermee in groepjes aan de slag. Hieruit kwam dat persoonlijk contact, oprecht zijn en de klant de ruimte geven, belangrijk zijn. De uitdaging blijft om de klant een positieve herinnering te geven aan de behandeling van zijn klacht.

Resultaten 2019

- Het aantal ontvangen klachten is iets meer dan 5000 en stijgt met 4% ten opzichte van 2018.
- 60,9% van de klachten gaat over administratieve performance en service, zoals te lange afwikkelingen, het niet nakomen van afspraken en aan output die niet klopt.
- In 59,8% van de gevallen is de klacht toegewezen.

—
**'Met klacht-
behandelaars worden
concrete verbeter-
afspraken gemaakt'**
—

Reactie klant:

*'Correcte communicatie,
tegen mijn
verwachtingen in is
het probleem meteen
aangepakt en er
oplossingsgericht
gewerkt'*

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene zaken in het bedrijf. De RvC staat de RvB met raad ter zijde.



Kick van der Pol

Voorzitter van de RvC, voorzitter van de Selectie- en Benoemingscommissie en lid van de Remuneratiecommissie

Kick van der Pol (1949) is voorzitter van de Board van Ortec Finance B.V. en lid van de Raad van Commissarissen van de Holding Nationale Goede Doelen Loterij N.V. Sinds april 2019 is Kick voorzitter van de Raad van Commissarissen van Total Care B.V. (thuiszorgorganisatie Tzorg en schoonmaakbedrijf CSU).

Voorheen was hij vice-voorzitter van de Raad van Bestuur van Eureko/Achmea en voorzitter van de Hoofddirectie van Interpolis. Tot december 2018 was Kick actief als voorzitter van het Bestuur van de Pensioenfederatie en lid van de Bankraad DNB.

Eerste benoeming op: 15 december 2008
Huidige benoemingstermijn: 2019 - 2021



Cor van den Bos

Vice-voorzitter van de RvC en voorzitter van de Audit- en Risicocommissie

Cor van den Bos (1952) was tot augustus 2008 lid van de Raad van Bestuur van SNS Reaal N.V., waar hij verantwoordelijk was voor alle verzekeringsactiviteiten, overnames en bedrijfsintegraties. Cor is vice-voorzitter en Non-Executive Board Member van investeringsfirma KARDAN N.V. Daar is hij ook voorzitter van de Audit Commissie.

Eerste benoeming: 15 december 2008
Lopende benoemingstermijn: 2015 - 2019 (AvA 2020)



Sonja Barendregt

Lid van de RvC en lid van de Audit- en Risicocommissie

Sonja Barendregt (1957) was tussen 1998 en 2017 (senior) partner bij PwC gespecialiseerd in de financiële sector. Ook was zij voorzitter van PwC's International Pensiongroup, lid van PwC's European Strategic Diversity Council, voorzitter van de Pension Funds Industry Group, voorzitter van de Investment Management Industry Group en lid van het European Investment Management Leadership Team.

Sonja is in 2017 benoemd als lid van de Raad van Commissarissen van de Volksbank, waar zij ook voorzitter is van de Audit Commissie. In maart 2018 is zij benoemd als lid van de Raad van Commissarissen van Robeco Institutional Asset Management B.V. en voorzitter van de Audit Commissie. Daarnaast is Sonja Financial auditing examinerator bij de Erasmus School of Accounting & Assurance in Rotterdam.

Eerste benoeming: 31 mei 2018
Lopende benoemingstermijn: 2018 - 2022



Herman Hintzen

Lid van de RvC, lid van de Audit- en Risicocommissie en lid van de Remuneratiecommissie en Selectie- en Benoemingscommissie

Herman Hintzen (1955) werkte in het verleden als adviseur van de Raad van Commissarissen bij APG Asset Management en als Managing Director bij de Financial Institutions Investment Banking Groups van Morgan Stanley, Credit Suisse en JP Morgan. Herman was tot januari 2016 werkzaam bij UBS Investment Bank als Chairman Insurance EMEA en tot 31 december 2018 voorzitter van de Raad van Commissarissen van Amlin International SE. Op dit moment is Herman actief als Non-Executive Board Member van VCM Holdings Ltd. en Non-Executive Board Member van TSC Power Ltd.

Eerste benoeming: 1 januari 2016
Lopende benoemingstermijn: 2016 - 2020 (AvA 2020)



Gisella van Vollenhoven

Lid van de RvC, voorzitter van de Remuneratiecommissie en lid van de Selectie- en Benoemingscommissie

Gisella van Vollenhoven (1970) is ook lid van de Raad van Commissarissen van Waarborgfonds Sociale Woningbouw, waar zij voorzitter is van de Remuneratiecommissie. Voorheen was Gisella onder meer werkzaam als Manager Corporate Accounts Employee Benefits bij Nationale Nederlanden en later Senior Manager Credit Riskmanagement en Head Model Validation Corporate Riskmanagement bij ING.

Van 2013 tot april 2019 werkte Gisella bij De Nederlandsche Bank waar zij van 2014 tot 2017 Directeur Divisie Toezicht Onsite en Expertise Banken was en van 2017 tot april 2019 Directeur Divisie Toezicht Pensioenen.

Eerste benoeming: 30 oktober 2019
Lopende benoemingstermijn: 2019 - 2023



Gerard van Olphen

Lid van de RvC

Gerard van Olphen (1962) was onder meer Manager Financiële Informatie en CFRO bij Reaal Verzekeringen, CFO bij NIB Capital en CEO bij NIBC Asset Management. Van 2002 tot 2013 was Gerard CFRO en later ook vice-voorzitter van de Raad van Bestuur van Achmea.

Van 2013 tot 2015 was Gerard voorzitter van de Raad van Bestuur van SNS Reaal (toen Vivat). Sinds maart 2016 is hij voorzitter van de Raad van Bestuur van APG. Daarnaast is Gerard lid van de Raad van Toezicht van de Hartstichting en lid van de Raad van Toezicht bij Netspar.

Eerste benoeming: 30 oktober 2019
Lopende benoemingstermijn: 2019 - 2023

Waarom het Wereld Natuur Fonds kiest voor **a.s.r. pensioenen**

'Bij ons speelde een nieuwe pensioenregeling voor onze werknemers medio vorig jaar. We hebben om te beginnen een scan gemaakt om te kijken wat er zoal beschikbaar is op de markt. Met vragen als: hoe duurzaam is zo'n verzekeraar en hoe gaan zij om met de beleggingen?'



—
'Het DNA van beide bedrijven past goed bij elkaar'
—

'We zijn niet zo'n heel groot bedrijf. Bij elkaar zo'n 150 collega's. Mensen met veelal specialistische rollen. Dat zijn natuurbeschermers. Vaak met een jarenlange ambitie om bij instellingen als het WWF (World Wide Fund for Nature, red.) te werken. Zelfs bij onze marketingfuncties vind je mensen die heel bewust voor onze organisatie hebben gekozen. Natuurlijk zijn we als natuurbeschermers bezig met duurzaamheid. Tot voor kort liepen we voorop in duurzame huisvesting. Ons pand in Soest hoort bij een van de duurzaamste panden van Nederland. We hebben een warmtepomp en gebruiken zonne-energie. Het zit dus bij wijze van spreken in onze genen. We reizen bijvoorbeeld ook bijna allemaal met het openbaar vervoer.'

'Bij de keuze voor een nieuwe pensioenverzekeraar ga je dus kijken of zo'n bedrijf past bij waar wij als WWF voor staan. Na die eerste scan kwamen we uit op een longlist die we samen met een speciale adviseur hebben ingekort tot een shortlist. De bedrijven die daaruit kwamen hebben we uitgenodigd voor een presentatie. Dat heeft a.s.r. goed gedaan. Zeker op dat punt van die duurzame beleggingen. Het DNA van beide bedrijven past goed bij elkaar.'

Enorme klus

'Als we kijken naar onze toekomst heeft het WWF nog de nodige uitdagingen. De biodiversiteit in de wereld gaat hard achteruit. Als je bedenkt dat sinds 1970 maar liefst 60 procent van de gewervelde dieren is verdwenen. Om die ontwikkeling om te buigen, is een enorme klus. We opereren wereldwijd maar zijn ook steeds nadrukkelijker dichterbij actief. Op Europees niveau zijn we bijvoorbeeld actief met het herstel van de rivieren en op de Noordzee samen met andere natuurorganisaties, onder meer bij de Doggersbank. We maken ons ernstig zorgen over wat er terecht komt van afspraken die de natuur daar zouden moeten beschermen. Ongeveer een derde van dat gebied zou beschermd worden tegen de visserijtechnieken die de bodem beschadigen. Tot nu toe zitten we op een schamele 5 procent.'

Ook successen

'Er zijn gelukkig ook successen te melden. Om dicht bij huis te blijven: het is gelukt om de nakomelingen van volwassen platte oesters te laten hechten aan lege oesterschelpen. De kleine oesterbroedjes op schelpen zijn op 4 juni voor het eerst geplaatst in de



onze klant



Directeur Wereld Natuur Fonds: Björn Weertman

Noordzee bij de Brouwersdam en worden de komende tijd gecontroleerd op overleving en groei. Dit wordt gedaan om bij te dragen aan het herstel van schelpdierbanken in de Noordzee.'

'Zeker staat ook de oplossing van de overlast van plastic hoog op onze prioriteitenlijst. Als je ziet wat dat voor effect heeft op de natuur... Dat kunnen we natuurlijk niet alleen oplossen. Daarom kiezen we steeds vaker

op allerlei terreinen voor samenwerking met andere organisaties. Ook met commerciële bedrijven. Wij brengen daar de kennis en kunde in. Dit alles om de relatie tussen mens en natuur weer te herstellen, zoals we in onze missie omschrijven. Zodat toekomstige generaties net zo van de natuur kunnen genieten als wij.'

—
*'We maken ons ernstig
zorgen over afspraken
over de natuur'*
—

a.s.r. heeft met haar HR-beleid de afgelopen tijd grote stappen gezet. Zo wordt er gestuurd op output en niet op uren, is houding belangrijker dan een cv, ligt de nadruk op employee experience en krijgt de hybride professional alle ruimte. Onder meer daarom is a.s.r. uitgeroepen tot beste werkgever in de verzekeringsbranche en is HR-directeur Jolanda Sappelli bekroond met de HR top100 award publieksprijs. 'De focus van ons beleid ligt op wendbaarheid van medewerkers, innovatie en persoonlijk leiderschap.'



Jolanda Sappelli, directeur HR:

'Een tevreden **medewerker** leidt tot een tevreden **klant**'

'Wendbaarheid, innovatie en persoonlijk leiderschap, daar draait het voor ons om', legt HR-directeur Jolanda Sappelli uit. 'Wat je als organisatie wilt, zijn medewerkers die wendbaar zijn, die makkelijk in kunnen spelen op veranderende omstandigheden. Medewerkers zouden ook in meerdere rollen inzetbaar moeten zijn. Dit is belangrijk voor de toekomst en daar ligt onze focus. Alles wat wij doen op het gebied van opleiding, ontwikkeling en leiderschap heeft hiermee te maken.'

Aanpassen

Zo selecteert HR potentiële nieuwe collega's vooral op hun learning agility. De vraag is of iemand in staat is zich makkelijk aan te passen aan veranderende werkomstandigheden. 'Ik denk zelfs dat we in de toekomst niet meer

naar een cv of werkervaring kijken, maar dat houding en gedrag het belangrijkste worden. Mochten er functies overbodig worden of banen moeilijk in te vullen zijn, dan kunnen medewerkers ook ergens anders worden ingezet. Zo kunnen we boventaligheid uitbannen en iedereen van werk naar werk begeleiden, zowel binnen als buiten a.s.r. Je gaat er dan wel vanuit dat iedereen genoeg kan en wil leren en wendbaar is.'

Werkuren losgelaten

Jolanda richt zich met haar team ook op innovatie op een manier die past bij a.s.r. 'Neem de plannen van andere bedrijven om terug te gaan naar een 32-urige werkweek. Wij hebben het aantal uren dat medewerkers aan het werk zijn, juist losgelaten. Evenals de locatie waar ze

werken. We sturen op output en niet op aanwezigheid en aantal werkuren. Verder proberen we nieuwe ideeën in te voeren, en soms eerder dan wettelijk verplicht. Denk aan partnerverlof. Dat hebben wij veel eerder geïmplementeerd.' Een ander voorbeeld waar a.s.r. op HR-gebied innoveert, is het aanbieden van workshops via virtual reality. 'En voor wat betreft onze eigen processen onderzoeken we de mogelijkheid om robots in te zetten voor facturering en declaraties.'

Hybride professional

Ook werkt Jolanda met haar HR-team aan een levensfasebeleid. 'Aanleiding is dat we zien dat medewerkers in verschillende fasen van hun leven, behoefte hebben aan andere arbeidsvoorwaarden en een andere relatie met een werkgever. Neem bijvoorbeeld millennials, die vinden "purpose" erg belangrijk en willen van betekenis zijn voor de maatschappij. Zij willen er nog weleens tussenuit om een tijdje heel wat anders te gaan doen. En voor medewerkers met een jong gezin is een goede werk-privébalans het allerbelangrijkste. Medewerkers die tegen hun pensioendatum aanzitten, willen misschien wel wat minder werken.' Daarom werkt HR nu samen met de vakbonden aan de uitwerking van 3 thema's: mijn generatie, mijn arbeidsrelatie en mijn tijd. 'In werkgroepen kijken we wat de nieuwste ontwikkelingen zijn en waar medewerkers behoefte aan hebben. Een voorbeeld is "de hybride professional". Medewerkers die naast hun baan ook als zelfstandige of voor een andere werkgever werken of vrijwilligerswerk doen. We doen ons best om dat bij a.s.r. te faciliteren. Het is nog geen gemeengoed om op die manier naar arbeid te kijken.'

Medewerker blij, klant blij

Het is voor Jolanda belangrijk om verschillende generaties medewerkers een ideale employee experience te bieden. 'Dit houdt in dat we ervoor willen zorgen dat de medewerker tevreden is over zijn loopbaan bij a.s.r. We kijken naar de verschillende mogelijkheden om dit te realiseren, zoals het stimuleren van een volwassen arbeidsrelatie, door het vergroten van de arbeidsmarktwaarde van medewerkers en het bieden

van keuzevrijheid. Het is wetenschappelijk bewezen dat een tevreden medewerker leidt tot een tevreden klant. Dus als wij vanuit HR onze focus op de employee experience leggen en ervoor zorgen dat de medewerker tevreden is over zijn loopbaan bij a.s.r., dan helpt dat om de klant ook een positief gevoel te geven.'

Beste Werkgever

Dat het HR-beleid van a.s.r. zijn vruchten afwerpt, blijkt uit de waardering die Jolanda en haar team de afgelopen tijd hebben gekregen. Zo is a.s.r. uitgeroepen tot Beste Werkgever in de verzekeringsbranche. 'Onze eigen medewerkers hebben ons beoordeeld op onder andere organisatierichting, werktrots en het benutten van talent. We hebben een 8,06 gekregen. Dit is een score ruim boven het branchegemiddelde van verzekeraars. Gaaf dat we zo kunnen laten zien dat a.s.r. een fijne organisatie is om voor te werken.'

Ook heeft a.s.r. als eerste financiële instelling de eerste trede van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) behaald. 'Doel van PSO is om meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Wij doen dit door werkplekken voor hen te creëren. Dit past bij onze rol van duurzame werkgever. Via onze Participatiedesk worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt maximaal 2 jaar ingezet op opdrachten binnen a.s.r. Zij krijgen zo de tijd om werkervaring op te doen en werknemersvaardigheden te ontwikkelen. Doel is om ze daarna uit te laten stromen naar een vaste functie.' Dat a.s.r. werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt is volgens Jolanda ook een behoorlijk statement. '70 procent van de financiële dienstverlening is aspirant-lid, maar geen van de organisaties heeft tot nu toe de eerste trede behaald.'

In 2019 behaalde het HR team van a.s.r. bovendien de 2e prijs in de strijd om het beste HR-beleid van Nederland. En Jolanda sleepte persoonlijk nog 2 HR top100 awards in de wacht. 'Ik vind dat we onderscheidend en super goed bezig zijn.'

In beweging bij a.s.r. helpt medewerkers gezond, vitaal en duurzaam inzetbaar te blijven

De kick-off van 'In Beweging bij a.s.r.' vond plaats in maart 2019. 'In Beweging bij a.s.r.' is een nieuw jasje voor het bestaande aanbod van a.s.r. van workshops, coaching en opleidingen op het gebied van fysieke en mentale gezondheid, duurzame inzetbaarheid, persoonlijke groei en zingeving.

'In Beweging bij a.s.r.' borduurt voort op het concept 'In Beweging' van HR, dat erop was gericht medewerkers te stimuleren regie te pakken en te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Het nieuwe programma is breder, gericht op het stimuleren van fysieke en mentale gezondheid, en op zingeving, bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk. Alle initiatieven

helpen medewerkers het beste uit zichzelf te halen en zo bij te dragen aan een gezonde organisatie. Iedereen kan gebruik maken van het uitgebreide aanbod: medewerkers moeten wel zelf de regie pakken over hun eigen vitaliteit en inzetbaarheid.

a.s.r. Vitality

In november werd een nieuw product aan het platform toegevoegd, a.s.r. Vitality. Medewerkers van a.s.r. mogen gratis meedoen met dit succesvolle vitaliteitsprogramma, dat deelnemers belooft als ze in beweging komen.

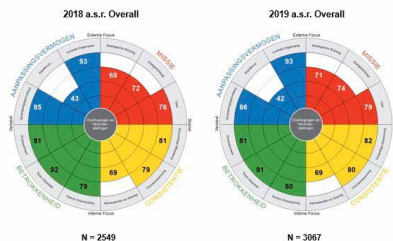
HR-beleid op 1 na beste van NL



Op woensdag 9 januari 2020 opende de afdeling Human Resources de beurshandel op Beursplein 5. Jolanda Sappelli sloeg op de gong omdat a.s.r. 2e werd in de strijd om het beste HR-beleid van Nederland. Deze HR Proffie, dé vakprijs voor personeelsbeleid, stond dit jaar in het teken van het thema Workforce of the Future. De Proffie wordt toegekend aan de organisatie die met de HR-strategie en HR-activiteiten goed inspeelt op snel veranderende omstandigheden.

De vakjury keek bij de inzendingen vooral naar best practices, concrete voorbeelden die het HR-vakgebied verder brengen en nomineerde op basis daarvan 4 organisaties. Uiteindelijk won Young Capital de 1e prijs, maar de jury roemde a.s.r. om haar consistente HR-beleid.

Denison scan 2019: medewerkers erg betrokken en veranderingsgezind

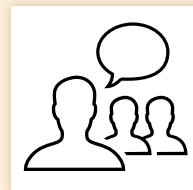


a.s.r. scoort in 2019 opnieuw hoog op de meeste cultuur-aspecten die bepalend zijn voor het succes van een organisatie. De grootste verbetering zien we op de dimensies 'strategische richting' en 'visie'. Dit blijkt uit de resultaten van de Denison Organisatie Succes Meting die eind maart 2019 is uitgezet.

In 2019 heeft 74% van de collega's de scan ingevuld. In 2018 was dit 70%. a.s.r. wist de hoge scores van vorig jaar vast te houden en liet op een aantal gebieden zelfs een stijging zien. Zo worden de strategische richting en visie nog beter herkend door medewerkers.

De gemiddelde scores laten zien dat medewerkers van a.s.r. niet alleen naar de interne organisatie kijken, maar zich ook steeds meer op 'buiten' richten. Er is volop motivatie om te innoveren en aan te sluiten bij de wensen van de markt. Dit blijkt onder meer uit hoge scores op 'veranderingsgezindheid' en 'lerende organisatie'. Verder komt uit de scan naar voren dat medewerkers van a.s.r. goed begrijpen dat teamwork een voorwaarde is voor succes. Alleen op klantfocus blijft dit jaar op concernniveau een verbetering uit. Een aantal teams wist op dit vlak wel een verbetering te realiseren.

Dit is de 3e keer dat de Denison scan is uitgevoerd binnen a.s.r. De scan geeft inzicht in waar a.s.r. al succesvol is en waar nog ruimte is voor verbetering. De scan wordt jaarlijks herhaald.



Leiderschap Educatie programma voor herkenbare leiderschapsstijl

Begin februari 2020 werd het a.s.r. Leiderschap Educatie programma (LE-programma) geïntroduceerd. Dit modulaire programma is ontwikkeld om leidinggevendenden binnen a.s.r. te helpen om hun vakkennis en vaardigheden op het gebied van leiderschap te ontwikkelen en op peil te houden.

Leidinggeven is een vak en is met de introductie van nieuwe werkvormen en arbeidsrelaties aan verandering onderhevig. Leidinggeven is – in lijn met het verhaal van a.s.r. en inhoud van De Andere Cao – daarnaast ook een kritische succesfactor. Daarom is investeren in leiderschap onderdeel van onze bedrijfsdoelstellingen.

Om leidinggevendenden hierbij te helpen en een voor a.s.r. herkenbare leiderschapsstijl te implementeren, is een LE-programma ontwikkeld. Door deel te nemen aan onderdelen van het programma kunnen leidinggevendenden LE-punten verdienen. Jaarlijks moet iedere leidinggevende minimaal 12 punten halen. De programmaonderdelen sluiten aan op de 4 D's van Leiderschap en er wordt gebruik gemaakt van innovatieve nieuwe leervormen, zoals virtual reality trainingen en intervisiecafés.

Nieuwe 'werkenbij-site' voor een betere positionering in krappe arbeidsmarkt



Bij de introductie van de nieuwe 'werkenbij-site' is veel aandacht geweest voor de positionering van a.s.r. als werkgever. Ook is de gebruiksvriendelijkheid verbeterd.

De nieuwe werkenbij-site vervult een belangrijke functie in een nieuwe benadering van de arbeidsmarkt. Het bekende 'post-and-pray', een personeelsadvertentie plaatsen en wachten op reacties, werkt niet meer. Je moet je als werkgever onderscheiden en je eigen verhaal vertellen. Dat doet a.s.r. op de nieuwe site op verschillende manieren.

De social media van a.s.r. hebben een prominente plek op de homepage. Via foto's, in video en in interviews leggen collega's uit waarom ze zo graag bij a.s.r. werken. Nieuw zijn ook de blogs op de site.

Standaard worden vacatures op werkenbijasr.nl, LinkedIn en Indeed geplaatst. Om de bezoekers die vanaf LinkedIn en Indeed komen ook een goede indruk van a.s.r. als werkgever te geven, zijn de vacaturepagina's waarop deze bezoekers 'landen' ook voorzien van foto's en links naar interviews.

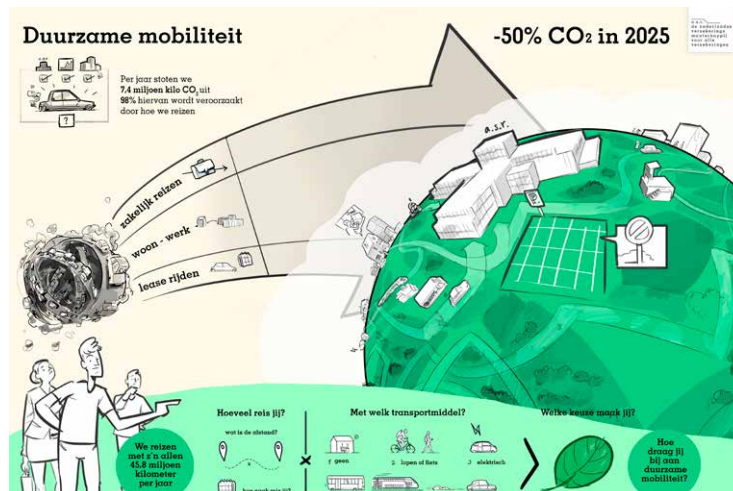


Nieuw leerplatform

Zelf de regie pakken over je ontwikkeling: dat moet niet alleen makkelijk zijn, maar ook leuk! Met dat idee ging HR in 2019 van start met de ontwikkeling van een nieuw leerplatform. Op 1 maart 2020 ging de a.s.r. academy live. Eindgebruikers hebben een belangrijke rol gespeeld bij de inrichting ervan.

De a.s.r. academy is een leerplatform dat alle mogelijkheden voor werken, leren, inspireren en ontwikkelen op één plek samenbrengt. Bijvoorbeeld met (online) trainingen, coaching, leerprogramma's, video's en artikelen. Het nieuwe portal is gebruiksvriendelijk en overzichtelijk en biedt goede rapportagemogelijkheden. Bij de ontwikkeling van dit platform stond de gebruiker centraal. Bij iedere stap waren collega's uit de business betrokken. Alle input heeft HR gebruikt om de a.s.r. academy zo goed en gebruiksvriendelijk mogelijk in te richten.

In 2019 werd het programma Duurzame Mobiliteit geïntroduceerd. Doel van dit programma, een initiatief van Services, Human Resources en Corporate Communicatie, is medewerkers bewust maken van hun reisgedrag en ze stimuleren om duurzame keuzes te maken voor hun woon-werkverkeer en hun zakelijke reizen. Zo wil a.s.r. in 2025 haar CO₂-uitstoot dat het resultaat is van woon-werkverkeer en zakelijk reizen, met 50% terugdringen.



Programma Duurzame Mobiliteit wil CO₂ woon-werkverkeer terugdringen

Om medewerkers daarbij te helpen, biedt het programma Duurzame Mobiliteit alternatieven voor het reizen met een auto op fossiele brandstof. Het afgelopen jaar werden een fietsplan en de NS-Business Card geïntroduceerd. Via het fietsplan kunnen medewerkers fiscaal aantrekkelijk een nieuwe fiets aanschaffen en met de NS-Business Card reizen medewerkers 365 dagen per jaar gratis met het openbaar vervoer. Ze doen hiervoor wel afstand van hun tegemoetkoming in de reiskosten.

Om de collega's te helpen om ook zakelijk duurzamer te reizen, werkt a.s.r. samen met Amber. Door een 'Amber-hub' op het terrein kunnen medewerkers voor al hun zakelijke kilometers nu gratis gebruik maken van duurzaam geproduceerde, via a.s.r. op groene stroom rijdende, BMW I3's. Ook het leasewagenvoertuig wordt betrokken in het programma. Voor de lease-auto's geldt al enige tijd een maximum CO₂-uitstoot van 103 gram per kilometer. Op dit moment zijn ongeveer 7 op de 10 nieuw bestelde leaseauto's volledig elektrisch.

Resultaten Programma Duurzame Mobiliteit (februari 2020)

- Fietsplan: tot nu toe zijn er ruim **400** fietsen besteld via het a.s.r.-fietsplan en dat aantal loopt gestaag op. In januari 2020 werd er gemiddeld bijna **1** fiets per dag besteld
- NS-Business Card: bij **500** collega's ruilden tot nu toe hun tegemoetkoming reiskosten in voor een NS-Business Card. Van de nieuwe collega's die vanaf oktober 2019 in dienst kwamen, koos ruim **70%** voor de NS-Business Card in plaats van voor de tegemoetkoming reiskosten
- Amber: tot nu toe hebben ongeveer **200** collega's een Amber-account aangemaakt, er is inmiddels **1000** keer een Amber gereserveerd en a.s.r.-medewerkers hebben in totaal **96.000** km gereden in een Amber. Hiermee hebben we zo'n **12** ton CO₂ bespaard.

HR in cijfers

Aantal medewerkers a.s.r.



4485 (fte: 4057)

waarvan intern **3583** (fte: 3304)

en extern **902** (fte: 753)

Percentage Man / Vrouw



59/41

Bij nieuwe medewerkers

51/49

Aantal vervulde vacatures



480

intern
vervuld

256

nieuwe
collega's

224

Gemiddelde afstand woon-werk

35,1

kilometer



Gemiddelde leeftijd

45,05

man **47**

vrouw **43,1**

Gemiddeld aantal jaren dienstverband

Totaal

14,88

Mannen

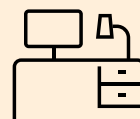
16,4

Vrouwen

12,7

Tijd- en plaatsafhankelijk werken

Gemiddelde bezettingsgraad kantoor:



50,4%

Bezettingsgraad kantoor per dag:

Maandag **56%**

Dinsdag **61%**

Woensdag **45%**

Donderdag **58%**

Vrijdag **32%**

Ontwikkeling

Totaal uitgegeven
aan training en
ontwikkeling:

€ 6,4 mln

Aantal medewerkers
dat een individueel
loopbaantraject heeft
gevolgd:

487

Aantal medewerkers
dat opleidingen heeft
gevolgd:

1912

Totaal aantal
inschrijvingen voor
interne opleidingen:

14.498

Aantal medewerkers
dat heeft deelgenomen
aan een development
programma:

534

Aantal medewerkers dat
is begeleid in het kader
van boventaligheid:

157



Jolanda Sappelli wint 2 awards bij HRtop100 event

Jolanda Sappelli sleepte tijdens het HRtop100 event in december 2019, 2 awards in de wacht. Ze ontving de meeste stemmen van het publiek en werd daarvoor beloond met de publieksprijs. Ook ging zij met de derde prijs van de vakjury naar huis.

De HRtop100 is een podium waarop HR-leiders zich laten zien, geïnitieerd door HR-Community en het HR-bureau Rvdb. Tijdens dit event komen HR-directeuren en -managers bij elkaar om hun visie op trends en ontwikkelingen te delen en worden de awards uitgereikt.

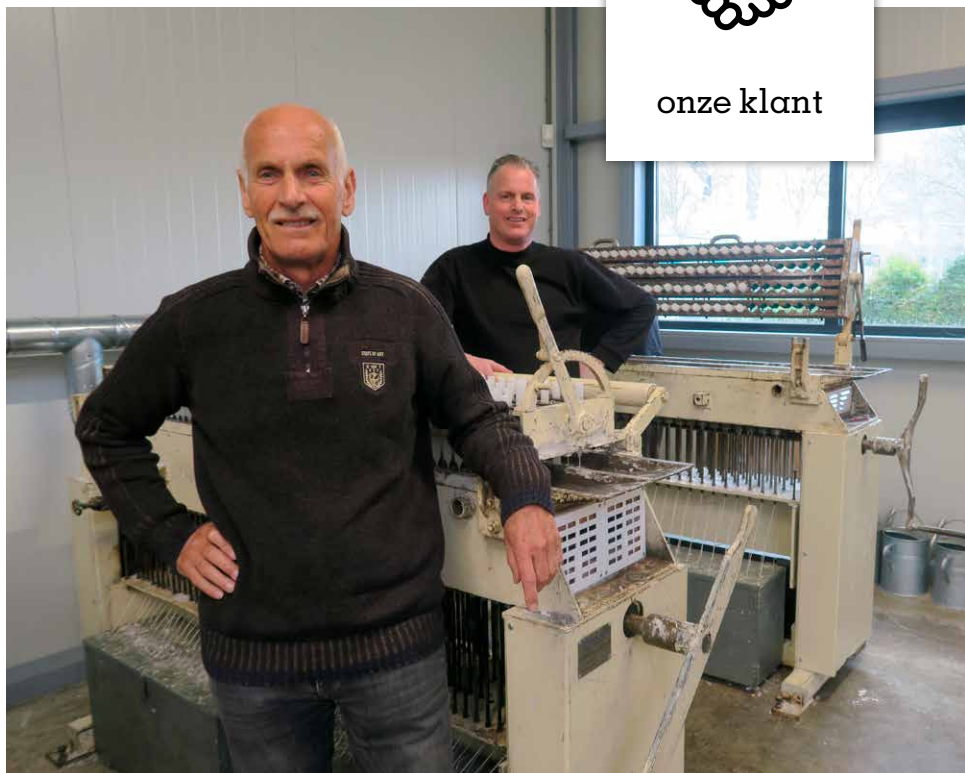
De jury roemde Jolanda als voorbeeld van een HR-directeur die de balans weet te vinden tussen de zachte en de harde kant. Jolanda droeg de prijs op aan haar HR-team en gaf aan blij te zijn met de toenemende invloed van HR binnen organisaties en de erkenning van het belang van de factor mens.

Een jaar na verwoestende brand draait hun kaarsenfabriek weer als vanouds



onze klant

'We zagen ons levens- werk in rook opgaan'



Frans Beekers met daarachter zoon Mike

Zoals iedere zondagmiddag ging Mike Beekers op 24 februari 2019 naar zijn Bredase Kaarsenfabriek om de smeltketels vast aan te doen voor de volgende werkdag. Enkele uren later sloegen de vlammen al uit het dak van de fabriek. Maar een jaar later worden er weer kaarsen gegoten aan de Franse Akker. Mede dankzij a.s.r.

Dit gaat een heel zwaar jaar worden, dacht Mike Beekers toen hij op die bewuste zondagavond de vlammen uit het dak zag komen. Hij was op bezoek bij vrienden en kreeg een telefoontje dat zijn fabriek in brand stond. Snel reed hij naar z'n bedrijf, waar hij enkele uren eerder ook al was. 'Iedere zondag ga ik naar de zaak om de ketels aan te zetten, zodat de paraffine waarvan de kaarsen worden gemaakt alvast kan smelten. Helaas was de thermostaat in een van de ketels defect, waardoor brand ontstond.'

Het vuur verwoestte een groot deel van het pand en ook de inventaris raakte zwaar beschadigd. Eén smeltketel bleek gelukkig nog intact. 'Ik zag ons levenswerk letterlijk in rook opgaan, maar dankzij die ene ketel konden we de productie snel hervatten. Ook omdat wij een paar dagen na de brand al een andere loods konden huren.'

Tierelier

Terwijl Mike zich richtte op de operationele activiteiten van de Bredase Kaarsenfabriek, hield zijn vader Frans zich bezig met de herbouw van het pand van het bedrijf waar

hij in 1975 eigenaar van werd. 'Ik werkte op een accountantsbureau en deed de boekhouding voor een nieuw kaarsenfabriekje dat als een tierelier draaide. Maar financieel was het een puinhoop. Ik werd er financieel directeur en toen de fabriek 6 maanden later failliet ging, nam ik het bedrijf over.'

In 1978 verhuisde de Bredase Kaarsenfabriek van de binnenstad naar een bedrijventerrein aan de Franse Akker. Na de brand in 2019 wilden Frans en Mike graag op de huidige locatie blijven. 'Wij zitten hier prima', zegt Mike, die de dagelijkse leiding heeft bij het bedrijf en 3 jaar geleden de aandelen van zijn vader overnam. 'Het afgebrande pand had de juiste maten en de klanten weten ons te vinden.'

Asbest

De achterwand van de loods vormde na de brand het grootste probleem. De muur bleek asbest te bevatten. Frans: 'Sanering zou enkele tonnen kosten én heel veel tijd. Wij waren slechts beperkt verzekerd en konden de kosten onmogelijk zelf ophoesten. a.s.r. is toen op zoek gegaan naar mogelijkheden om de saneringskosten te verlagen en daar zijn jullie geweldig in geslaagd. Nog voor de zomervakantie was de sanering afgerond en kon de herbouw beginnen.'

Ongelofelijk prettig

Als de rol van a.s.r. ter sprake komt, raakt Frans geëmotioneerd. Hij vertelt dat schade-expert Roel de Kort een geweldige rol heeft gespeeld. 'Iedereen die ik sprak, zei dat ik moest uitkijken voor de verzekeraar. Die gingen beslist moeilijk doen, werd mij verteld. a.s.r. bleek echter geen vijand te zijn, maar een bedrijf dat ons wilde helpen.

Roel kwam letterlijk naast mij zitten en dacht mee in oplossingen. Dat voelde ongelooflijk prettig.'

a.s.r. hielp niet alleen mee de saneringskosten te reduceren, het koos ook voor een afwijkende schaderegeling.

Normaliter volgt uitkering pas ná aanschaf van nieuwe machines, maar via Roel wisten Frans en Mike a.s.r. ervan te overtuigen dat dit bij hun bedrijf niet de beste optie was. 'Nieuwe machines zijn ontzettend duur en niet altijd op korte termijn leverbaar', zegt Mike. 'Wij kunnen veel beter geleidelijk investeren, in plaats van machines te kopen die we maar een paar dagen per jaar gebruiken.'

a.s.r. draaide de schaderegeling om, Frans en Mike mogen de uitkering de komende jaren naar eigen inzicht gebruiken voor nieuwe investeringen in hun bedrijf. Een perfecte oplossing voor vader en zoon, die ook persoonlijk getroffen werden door de brand. 'Na een paar maanden stortte ik in en belandde ik op de eerste hulppost. En in september werd mijn pa getroffen door een hartinfarct', vertelt Mike met vochtige ogen.


'Win-winsituatie'

Volgens expert Roel de Kort is dankzij een goede samenwerking tussen verzekerde, de betrokken experts en schadebehandelaar Henk Draaijer een bedrag tegen finale kwijting overeengekomen. De afwijkende schaderegeling noemt hij een win-winsituatie. 'Wij hebben een tevreden klant, al is dat voor een deel hun eigen verdienste. Soms hebben klanten vooroordelen die het lastig maken om samen naar oplossingen te zoeken. Frans en Mike stelden ons in de gelegenheid om met hen mee te denken. Mede daardoor hebben wij een aanzienlijk bedrag op de schade-uitkering kunnen besparen.'



Twee ramen

Ondanks alle ellende is de Bredase Kaarsenfabriek overeind gebleven. De open dag, al 40 jaar een traditie die duizenden bezoekers trekt, schoot er afgelopen jaar wel bij in. In plaats daarvan werd in het weekend van 13 en 14 december met behulp van familie en vrienden de nieuwe bedrijfshal ingericht. 'Zij hebben ons geweldig geholpen, net als a.s.r., contra-expert ZNEB en Archebouw, de aannemer die het pand herbouwde. Dat ga ik nooit vergeten', zegt Frans. De brand leverde zelfs wat positiefs op, beweert Mike. 'In de achterwand zitten nu twee ramen. Kunnen we tijdens het werk eindelijk naar buiten kijken.'



1720 - 2020
300 jaar

HR anno 1883

Dit is het ladenkastje van Personeelszaken van Levensverzekering Maatschappij Utrecht, met daarin de originele personeelsadministratie. Deze loopt van de oprichting in 1883 tot 1963. Op de kaarten staan het personeelsnummer, naam, woonplaats, afdeling, betrekking, jaar in dienst, jaar uit dienst en indien van toepassing het nummer van het agentschap.

Overnames



De overname van Loyalis – in december 2018 aangekondigd – werd 1 mei 2019 definitief door onder meer de verklaring van geen bezwaar van DNB en goedkeuring van de Autoriteit Consument & Markt.

Loyalis is opgericht in 2002 en biedt arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, nabestaandenverzekeringen en aanvullende pensioenen voor werkgevers, werknemers en zzp'ers. Loyalis heeft circa 450.000 verzekerden bij zo'n 10.000 werkgevers en is met collectieve verzekeringen sterk gepositioneerd bij (middel-)grote bedrijven in het onderwijs, de bouw, de zorg en de overheid. Daarnaast biedt het bedrijf ook diensten aan op preventie, vitaliteit, verzuim en re-integratie. Loyalis had in 2017 een premieomzet van € 267 miljoen en behaalde een netto resultaat van circa € 71 miljoen op Loyalis grondslagen.

De levenactiviteiten worden in a.s.r. geïntegreerd. Het merk Loyalis wordt onderdeel van het AOV-bedrijf en gaat met een eigen vestiging in Heerlen verder. Loyalis zet in op verdere groei als inkomensverzekeraar en het uitbreiden van de dienstverlening op het gebied van duurzame inzetbaarheid.



Zo'n 123.000 zorgverleners zijn lid van de VvAA. Met elkaar zijn zij 100% aandeelhouder van VvAA. De organisatie is gericht op ondersteunen van zorgverleners. Met advies en ondersteuning op bijvoorbeeld financieel en fiscaal gebied, werkgevers- en algemene praktijkzaken, met korting op reizen en met een breed pakket aan verzekeringen.

In juli 2019 heeft VvAA haar levensverzekeringsbedrijf aan a.s.r. verkocht. De portefeuille bevat circa 18.000 polissen. De jaarlijkse premie is € 28 miljoen en de verplichtingen hebben een omvang van € 430 miljoen. 14 medewerkers gaan over van VvAA naar a.s.r. Producten en diensten van het levensverzekeringsbedrijf worden vanaf nu in samenwerking met a.s.r. aangeboden. Na goedkeuring door DNB is de overname 2 januari 2020 definitief geworden.



In augustus 2019 werd bekend dat a.s.r. verzekeraar Veherex overneemt. Veherex richt zich op het verzekeren van arbeidsongeschiktheidsrisico's en heeft voornamelijk klanten in de sectoren spoorwegen en openbaar vervoer. Met de overname verbreedt en verstevigt a.s.r. haar marktpositie op het gebied van AOV en versterkt zij haar leidende positie in het aanbieden van integrale duurzame inzetbaarheidsoplossingen voor werkgevers. De portefeuille van Veherex wordt geïntegreerd in het label Loyalis.

In 2018 boekte Veherex een premieomzet van € 15 miljoen en behaalde een netto resultaat van € 1,4 miljoen. De solvabiliteitsratio bedroeg eind 2018 150%. DNB heeft op 2 januari 2020 de overname van Veherex goedgekeurd, die daarmee definitief is geworden.

An aerial night photograph of a modern urban development. The scene is dominated by several multi-story buildings with illuminated windows and balconies, situated along a canal. The buildings have a mix of light and dark facades. The canal is on the left, and the city's lights are visible in the background. The text 'Cruquiuswerf' is written in a large, white, sans-serif font across the top, with 'brengt industrieel' in a smaller font below it.

Cruquiuswerf

brengt industrieel



verleden tot leven

Amsterdam-Oost is een nieuw en onderscheidend woongebied rijker. Een industrieel schiereiland in het Oostelijk Havengebied. Op het meest centrale punt, in de 'elleboog' van dit industriële eiland, bouwen we in een waaiervorm elegante appartementengebouwen met studio's, vriendenwoningen, twee-, drie- en vierkamer-appartementen. In totaal zo'n 300 nieuwbouwwoningen, waarvan ongeveer 120 vrije sector huurappartementen in opdracht van a.s.r. real estate.

Cruquiuswerf ligt op een rustige locatie en toch binnen de ring van Amsterdam op slechts 10 minuten fietsen van het centrum. Het waterrijke plan (aan de ene kant het Amsterdam-Rijnkanaal en aan de andere kant de Nieuwevaart richting het centrum) met hippe horeca en creatieve bedrijvigheid zorgen voor levendigheid in de wijk net als de vele monumentale gebouwen en pakhuizen. De ligging van het plan met water rondom, zorgt ervoor dat bijna alle bewoners straks kunnen genieten van uitzicht op de kade en het water.

Alle woningen zijn duurzaam onder meer door goede isolatie, zonnepanelen en individuele lucht/water-warmtepompen en een vloerverwarmingsafgiftesysteem voor een gelijkmatiger, constanter en milieuvriendelijker verwarming.



Voordat a.s.r. real estate in 2011 haar eerste fonds oprichtte is daar een 125 jaar lange geschiedenis in beleggen in vastgoed aan vooraf gegaan. Dick Gort, ceo a.s.r. real estate: 'We zijn ooit begonnen met het investeren in grond. Met een portefeuille van ongeveer 41.000 hectare grond zijn we inmiddels de grootste private eigenaar van grond in Nederland. Zo'n 85 procent daarvan is landbouwgrond, het overige deel bestaat voornamelijk uit landgoederen en bos.'

Dick Gort van a.s.r. real estate over de ontwikkeling van **vastgoedfondsen**

Om meer flexibiliteit in de vastgoedportefeuille van a.s.r. te brengen en tegelijkertijd de zorgvuldig opgebouwde portefeuille te behouden, werd in 2011 het eerste (vastgoed)sectorfonds gelanceerd. 'We hebben als eerste het winkelfonds ASR Dutch Prime Retail Fund opgericht. In dit fonds zitten winkelpanden ingedeeld in 3 segmenten; winkels op de zogenoemde highstreet-locaties midden in de drukke stadscentra, wijkwinkelcentra die gebruikt worden voor dagelijkse boodschappen en supermarkten.'

Na dit winkelfonds volgden in 2013 het woningenfonds ASR Dutch Core Residential Fund, in 2016 het ASR Dutch Mobility Office Fund en in 2019 het ASR Dutch Science Park Fund. 'Met het woningfonds richten we ons op het huurwoningen in het midden-segment. We beleggen in 15 stedelijke regio's waar veel economische groei is. In de kantorenportefeuille, het ASR Dutch Mobility

Office Fund, beleggen we in kantoorpanden die zich in een straal van 500 meter van de grote treinstations bevinden. Bijvoorbeeld het hoofdkantoor van de NS in Utrecht, pal naast Utrecht Centraal Station.'

—
'Mooi rendement tegen een beperkt risico'

Commercieel vastgoed

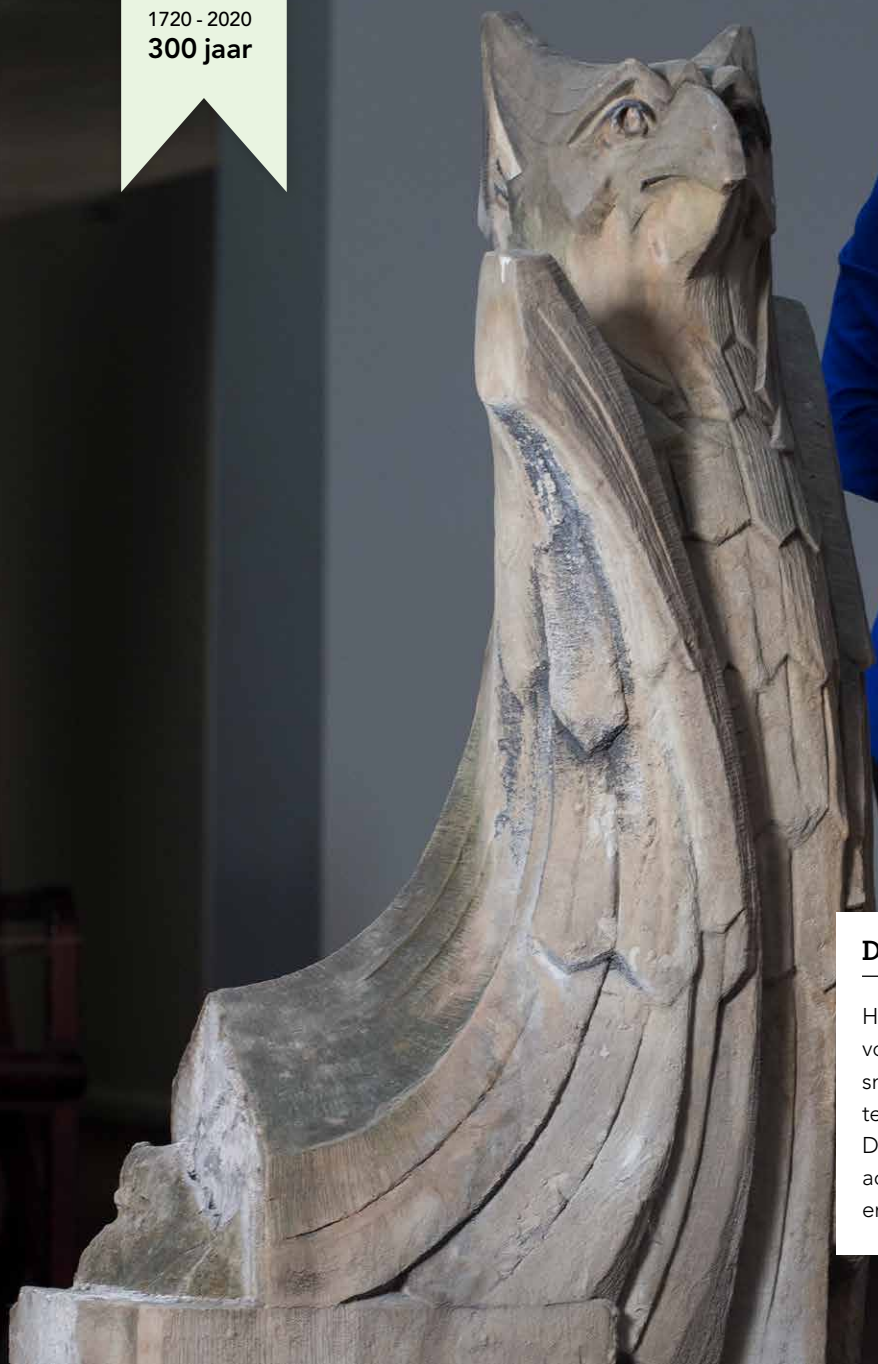
Met het ASR Dutch Science Park Fund, dat nu 1 jaar bestaat, richt a.s.r. real estate zich op commercieel vastgoed gelegen op Nederlandse science parks. 'We investeren dus niet in onderwijs gerelateerde gebouwen van de universiteit zelf, maar in gebouwen waar bedrijven zich kunnen vestigen. Zo kochten wij in 2019 op de Campus van TU Delft de gebouwen

Oldelft en het hoofdkantoor van Exact. Onlangs hebben we het nog nieuw te bouwen laboratorium voor bouwinnovatie voor TNO gekocht.'

Fonds voor polishouders

Ook is a.s.r. real estate eigenaar van het ASR Property Fund. 'Dit is een fonds speciaal voor polishouders die via hun polis beleggen in beursgenoteerd Europees vastgoed. Ons team Investment Partners belegt voor a.s.r. in Europees niet-beursgenoteerd vastgoed. Inmiddels hebben we meer dan 25 institutionele investeerders in onze fondsen uit Nederland, Europa en Azië. Met a.s.r. real estate hebben we dan ook een vastgoedplatform met een hele gespreide vastgoedportefeuille. Daardoor realiseren we voor a.s.r. en voor onze institutionele investeerders in onze vastgoedfondsen een mooi rendement tegen een beperkt risico.'

1720 - 2020
300 jaar



De adelaar

Het gebouw van De Utrecht in Utrecht was rijkelijk voorzien van beeldhouw- en siersmeedwerk. Dat smeedwerk had typische zweeps slagmotieven, die ook te zien waren in de torentjes en het beeldhouwwerk. De Haagse beeldhouwer Jan Diekman maakte de adelaars, draken en ook de leeuwen met het stads- en provinciewapen.

Volmacht Wilco Rasink:

'Wij merken dat a.s.r. **onze relatie koestert**'

Herman Broere is directeur van VMD Koster verzekeringsgroep, een groot adviesbedrijf waartoe ook een volmachtbedrijf behoort. Wilco Rasink is er Hoofd. Het duo is enthousiast over de samenwerking met a.s.r. 'De volmacht blijft wel erg strak binnen de lijntjes, maar ooit zaten wij knel bij het verzekeren van een wagenpark. a.s.r. stroopte de mouwen op en vond een oplossing.'

In de voormalige cacao- en chocolade-fabriek Baronie (bouwjaar 1954) in Alphen aan den Rijn is de gehele derde verdieping het domein van de ruim 70 medewerkers van de VMD verzekeringsgroep, die in modern ingerichte ruimtes hun werk verrichten.

Vervelende verrassingen

Herman werd in 1992 pensioenadviseur bij Nationale Nederlanden. Zeven jaar later begon hij voor zichzelf. 'Bij grote bedrijven als NN ligt de focus onder druk van aandeelhouders vaak op goede kwartaal-cijfers. Mij maakt het niet uit of ik deze of

volgende week geld verdien, ik vind het veel belangrijker om een klant jarenlang tevreden en aan mij gebonden te houden.'

Na zijn vertrek uit Rotterdam nam Herman assurantiëkantoor Dijkstra in Nieuwkoop over. Een aantal overnames en fusies later ontstond in 2015 de huidige VMD Koster verzekeringsgroep, dat hij samen met Jan Zwiers leidt. 'Als klein intermediair is het onmogelijk om alle kennis in huis te hebben. Je moet dus kiezen voor specialisatie of schaalvergroting. Wij kozen voor dat laatste', legt Herman uit.

Met 16.000 particuliere en ruim 2500 zakelijke klanten is de portefeuille van het bedrijf goed gevuld. Herman: 'Ons motto is: voorkom vervelende verrassingen. Het geeft niet als klanten iets niet verzekeren, maar wij willen wel voorkomen dat iemand risico loopt zonder dat hij dat weet.'

Gestructureerd

Een deel van de klanten heeft producten van a.s.r., zegt Wilco Rasink. Hij is sinds 2008 Hoofd Volmachten van Groene Hart Assuradeuren en zeer te spreken over de samenwerking met a.s.r. 'Jullie werken heel gestructureerd en zijn duidelijk in wat jullie wel en niet in de volmacht willen. Motoren die zakelijk aangeschaft zijn, maar particulier

gebruikt worden kunnen wij bijvoorbeeld niet in de volmacht kwijt. En soms is het risico groter dan onze limiet. Dan wijken wij uit naar een andere verzekeraar, of we sluiten de verzekering via het provinciale kanaal.'

Herman legt uit dat VMD Koster de verzekeringsproducten het liefst onderbrengt binnen de volmachtportefeuille. 'Binnen de volmacht hebben wij een portaal waarmee we snel en makkelijk over de producten van 10 verschillende verzekeraars – waaronder a.s.r. – kunnen beschikken én we hebben een eigen systeem met al onze klantgegevens. Hierdoor worden klanten echt ónze klanten en niet die van een verzekeraar. In de volmacht kunnen wij meer maatwerk leveren, we hoeven onze klanten minder te belasten met allerlei administratieve handelingen en de nazorg kunnen we beter automatiseren dan bij provinciale producten.'

Binnen de lijntjes

Herman is net als Wilco content met a.s.r., al constateert hij dat het volmachtbedrijf wel erg strak binnen de lijntjes blijft. 'Dat is weleens lastig bij risico's die moeilijk te verzekeren zijn. Aan de andere kant heeft a.s.r. ons een paar keer geweldig geholpen toen wij knel zaten. Zoals bij het verzekeren van een wagenpark, waarvoor geen dekking



onze partner

Links op de foto: Herman Broere, rechts Wilco Rasink

—
**'a.s.r. is zeer duidelijk in
wat ze wel en niet in
volmacht willen'**

—
meer was. a.s.r. heeft toen de mouwen opgestroopt en toch naar een oplossing gezocht. Dat leidde weliswaar tot een fikse premieverhoging, maar in dit soort situaties merken wij dat a.s.r. de relatie die we hebben koestert. Andersom nemen wij a.s.r. bij iedere productvergelijking mee.'

Wilco roemt het contact met de branchemanagers van a.s.r. 'Zij denken altijd mee om oplossingen te verzinnen. Bij de acceptatie van een pand vlak naast dat van ons liepen wij vast op de inspectie-eisen van een externe inspecteur. a.s.r. heeft toen een eigen expert ingeschakeld en die vond de eerder gestelde acceptatie-eis onredelijk, waardoor de polis alsnog werd geaccepteerd. Wat bovendien heel prettig werkt, is dat a.s.r. specifieke volmachtteams heeft. Wij weten de weg en jullie kennen ons, dat maakt de communicatie makkelijk en de samenwerking zeer plezierig.'

a.s.r. Vitality

Herman heeft nog een punt van aandacht. 'Het aantal verzekeraars in Nederland wordt steeds kleiner. Een bedrijf als a.s.r. heeft wat mij betreft de maatschappelijke plicht om ervoor te zorgen dat alle risico's verzekeraar blijven. Ik hoop dat ze die verantwoordelijkheid oppakken en geen risico's uitsluiten. Verder kan ik niet wachten op het moment dat a.s.r. Vitality ook beschikbaar komt voor het volmachtkanaal. Ik vind het een mooi concept en zet het graag in bij relaties die te maken hebben met vergrijzing en hoge verzuimcijfers.'

Een roerig jaar voor a.s.r.-persvoorlichting!

Het begon in 2019 allemaal met een lawine van perspublicaties over het nieuwe beloningsbeleid van de Raad van Bestuur. Veelal met lovende reacties en positieve geluiden in de kranten en op tv. 5500 keer verder met a.s.r. in de media in 2019 kijkt Pedro van Looij, hoofd in- en externe communicatie terug op a.s.r. en de pers. 'Je moet altijd de kans benutten om uit te leggen hoe iets zit. Dus ook in programma's als Kassa en Radar.'



Rosanne de Boer



Jordi van Baardewijk

Wie schreven het meest over a.s.r. in 2019?

1. Telegraaf
2. AD
3. NU.nl
4. NOS
5. FD

Een vraag van een regionaal journalist over zonnepanelen op een winkelcentrum in het zuiden van het land. Het Financieele Dagblad dat achtergrond wenst over het afketsen van de overname van Vivat. Neem daar de uitnodiging van Antoinette Hertsberg van Radar over de verkoop van een deel van de bank aan Achmea bij en er is een beeld van a.s.r.-persvoorlichting waar Pedro van Looij leiding aan geeft.

'2019 was een roerig, maar goed jaar. Omdat we over het algemeen goed nieuws konden brengen, kijken we daar tevreden op terug. Leuke dingen als a.s.r. Vitality en de aankondiging van de nieuwe RvB-leden, of een overname en prima jaarcijfers zijn altijd prettig om te melden. Natuurlijk zijn er ook lastige dossiers. Dan gaat het om een eerlijk en transparant verhaal naar buiten brengen, waar je voor staat. Neem het vernieuwde beloningsbeleid. Dat was een risico omdat een nieuw beloningsbeleid voor de RvB al snel in het negatieve kan worden getrokken door de pers. Maar in een

interview met Kick van der Pol, de voorzitter van onze Raad van Commissarissen met de Telegraaf hebben we kunnen uitleggen hoe we dat hebben opgebouwd. Dat we met alle stakeholders hebben gesproken voor de RvC een beslissing nam. Als je dan later in de wandelingen in Den Haag opmerkingen krijgt als: "wat goed dat jullie verantwoording hebben afgelegd en jullie zijn een voorbeeld voor andere bedrijven", weet je dat je dat goed hebt gedaan.'

Vertrek collega's

Het jaar begon met het vertrek van de ervaren persvoorlichter Daan Wentholt die naar ING ging, terwijl enige maanden daarvoor al de andere voorlichter Anita Wassink was vertrokken. 'Dat gebeurde net in de periode van de jaarcijfers, wat bij persvoorlichting alle hens aan dek is. Gelukkig zijn we op tijd geslaagd in de opvolging. Voor Daan is Rosanne de Boer in de plaats gekomen. Zij werkte bij Euronext, dus kent ze de communicatie van een beursgenoteerd bedrijf. De andere voorlichter



Pedro van Looij

werd Jordi van Baardewijk. Hij was al bij ons in dienst als communicatieadviseur. Dus hij had weer het voordeel dat hij a.s.r. al door en door kende. En daarbij kwam ook nog Petra Smale, die haar werk als communicatieadviseur combineert met woordvoering over met name HR-zaken.'

Veel tijd om zich in te werken hadden Rosanne, Jordi en Petra niet, want al snel diende het dossier Vivat zich aan. Op een bepaald moment kreeg de pers er lucht van dat a.s.r. een bod had uitgebracht. Dat leidde tot de nodige speculaties. Uiteindelijk ging de overname niet door. 'We hadden een goede prijs neergelegd, maar werden overboden. En dat hebben we dan ook keurig uitgelegd zonder precieze bedragen te noemen.'

Piek in perscontacten

Een andere piek in de perscontacten was toen duidelijk werd dat het in Nederland niet goed ging met Hudson Bay. 'Hudson Bay zit in een aantal prachtige panden van ons die in de verhuur kwamen toen V&D failliet ging. Onder meer in Haarlem, Leiden en Amstelveen. Omdat Hudson Bay zelf de kaken stijf op elkaar hield na geruchten over problemen, kregen wij daar veel vragen over. Dat was lastig want je kunt niet altijd zeggen wat je aan het doen bent. De bal lag bij Hudson Bay.' Met een andere categorie pers, de consumentenrubrieken op tv, krijgt a.s.r. ook te maken. Waar veel persvoorlichters met lood in de schoenen naar de studio komen, is Pedro juist een voorstander van het geven van toelichting. 'Ons uitgangspunt is dat we erheen

gaan en uitleggen. Maar we willen wel dat we een level playing field hebben om het zo maar eens te zeggen. Dat betekent dat we van tevoren de filmpjes willen zien, willen weten wie er allemaal in de studio aan het gesprek deelnemen, willen weten wat de klantcommunicatie is geweest en dergelijke. En als blijkt dat iets minder goed gegaan is, dan moet je ook kunnen zeggen: we hebben een fout gemaakt en gaan het oplossen, dank voor de les.’ Maar soms zijn zaken dermate complex of te privacy-gevoelig dat het moeilijk is om tot de kern van de zaak te komen. ‘Dat was het geval toen Radar wilde weten wat de garanties waren voor spaarders toen wij dat deel van a.s.r. bank aan Achmea verkochten. Dat ging om het depositogarantiestelsel en de privacyrichtlijnen. Het voert te ver om dat hier helemaal uit te leggen, maar vanwege de privacyrichtlijnen kun en mag je soms gewoon niet transparant zijn. Uiteindelijk heeft a.s.r. er toch voor gekozen het gesprek met Radar aan te gaan in plaats van te duiken. Waarbij ook hier gold dat het uitgangspunt is dat we ook negatieve berichten moeten kunnen toelichten.’

Goede verstandhouding

Een goede verstandhouding met de pers ligt volgens Pedro ook in een goede voorbereiding. ‘Met woordvoering zitten we kort op de bal. We monitoren elke dag pers en welke onderwerpen voor ons relevant zijn. Als we denken dat we een bepaalde rol kunnen

spelen, gaan we er proactief in. We investeren veel tijd in de relatie met de pers. Soms nodigen we journalisten uit om ze bij te praten over een bepaald onderwerp zonder er direct een artikel over te verwachten. Of we brengen ze in contact met een directeur van a.s.r. om meer over een bedrijfs onderdeel te vertellen. Zoals we gedaan hebben over Solvency II, wat ook voor journalisten een lastig onderwerp is. Als er wel een interview wordt aangevraagd, bereiden we dat goed voor. Een van de woordvoerders gaat met de betrokkene(n) in gesprek om zo veel mogelijk vragen en antwoorden door te spreken en de kernboodschappen van het interview te bepalen die we als a.s.r. willen geven. En als het voor de camera moet, geeft een training bij een extern bureau soms wat meer zelfvertrouwen. CEO Jos Baeten kent het klappen van de zweep inmiddels, maar soms komt ook iemand met minder media-ervaring aan het woord en die helpen we zo goed mogelijk in de voorbereiding, maar ook in de begeleiding tijdens het interview.’

Want ondanks de honderden artikelen, persberichten en interviews draait het volgens Pedro maar om één ding. ‘Je wilt zo eerlijk en waar nodig volledig mogelijk vertellen hoe het zit, zodat mensen een goed beeld van a.s.r. krijgen. Want vergeet niet: de klanten van a.s.r. lezen en kijken ook. En daar doen we het uiteindelijk nog het meest voor.’

Mediafacts 2019

a.s.r. werd
genoemd in

5500

unieke
artikelen

Totaalbereik
van

600

miljoen
lezers in 2019

a.s.r.
verstuurde

36

persberichten

a.s.r.
kreeg

300

interview-
aanvragen

Er
waren

1500

perscontacten
inclusief mail

1720 - 2020
300 jaar



Historische geldkist

Deze geldkist was onder meer bestemd om waardepapieren in te bewaren en stamt uit de periode 1700-1800. Op de binnenkant van het deksel staat: Van 1720 heb ik gediend, ik heb veel meegemaakt en ik ben dankbaar ook gaaf de verwoesting van Rotterdam in 1940 te zijn doorgekomen.

ASR Nederland N.V.

Archimedeslaan 10

Postbus 2072

3500 HB Utrecht

www.asrnederland.nl


a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen