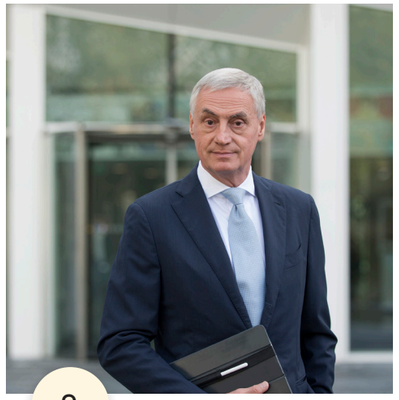
a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

a.s.r. jaarmagazine 2022 — 2023

Inhoudsopgave

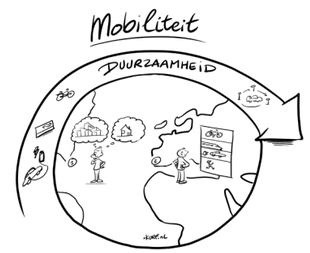


6 CEO Jos Baeten over bijzonder en bewogen 2022

20 COO Ingrid de Swart over tevreden klanten en daling klachten

26 CFO Ewout Hollegien geeft toelichting op cijfers

38 a.s.r. en Aegon Nederland gaan samen



40 HR met onder meer: eMood, De Andere Cao en diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Operationeel resultaat
(in € miljoen)
1.039
2021: 1.009

24 Onze cijfers

En verder in dit magazine

4. a.s.r. in één oogopslag
8. Highlights in 2022
16. Onze merken
23. Onze Raad van Bestuur
28. Onze kernthema's:
Klimaatverandering en energietransitie
Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid
Financiële zelfredzaamheid en inclusie

Colofon

Het Jaarmagazine is een uitgave van:

ASR Nederland N.V.
Archimedeslaan 10
Postbus 2072
3500 HB Utrecht
asrnederland.com

Redactie
Corporate Communicatie
Sandra Meijer (redactie totaal en productie)
Floor Meijs
Marleen Veldhuijzen

Tekstbijdragen
Jenny Schellekens, Martin Veldhuizen

Fotografie
Raphaël Drent, Wilco van Dijen, AdobeStock

Vormgeving
TD Cascade

Drukkerij
Drukkerij Wilco

Oplage
2.000

Disclaimer

In dit Jaarmagazine doet a.s.r. verslag over het jaar 2022 inclusief de eerste maanden van 2023.
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 2022 is te vinden/downloaden via: www.asrnederland.nl.

a.s.r. in één oogopslag

Opgericht in
1720

Aantal medewerkers
4.313
*Inclusief holding D&S

Marktpositie
#2

Aantal klanten
>2,8
miljoen

*De D&S holding bestaat uit:

ANAC verzekeringen en hypotheken · BoVal · poliservice · SuperGarant groep · VKG

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

Net Promoter Score (NPS-c)
+50
Deze NPS meet hoe tevreden klanten zijn over het contact met a.s.r. Doelstelling is +44.

Beheerd vermogen voor derden
€ 27,9
miljard

Hypotheekproductie
€ 5,3
miljard

Operationeel resultaat
€ 1.039
miljoen

Duurzame reputatie
37%
Doelstelling > 40% in 2024

Duurzaam beleggen
Doelstelling
65% reductie CO_2-footprint in 2030
is tussentijds al gerealiseerd

Inzet aantal medewerkers op maatschappelijk gebied
1.262

Betrokkenheid medewerkers (meting via Denison scan)
88
Doelstelling is >85

IG&H Performance Monitor
Top 3
Waardering intermediair resulteert in 3x 1e plaats en 2x in top 3 van verzekeraars in Nederland

Aantal medewerkers dat opleiding heeft gevolgd
2.523

Winnaar
HR Proffie
voor het meest innoverende en inspirerende HR-beleid van Nederland

CEO Jos Baeten:

‘Ondanks **diverse maatschappelijke** en economische **ontwikkelingen** kijken we terug op een **goed jaar**’

‘Het jaar gaat de boeken in als het jaar waarin wij geconfronteerd zijn met grote veranderingen: maatschappelijke en economische. Daarbij hebben we onze bestaande percepties moeten aanpassen aan een nieuwe werkelijkheid.’ Het waren de openingszinnen van het jaarverslag 2009, maar hadden ook van nu kunnen zijn. CEO Jos Baeten: ‘Eén ding is zeker, verandering is een constante.’

2022 is geen jaar dat geruisloos voorbij is gegaan.
‘Nee zeker niet. Het was een bijzonder en bewogen jaar. Geopolitieke spanningen, dalende beurzen, stijgende rente en inflatie drukten hun stempel op de wereldwijde economie, terwijl covid steeds minder prominent aanwezig was. De hoge inflatie, met name door sterk gestegen kosten voor energie, had grote invloed op Nederlandse gezinnen en bedrijven. En ook bij a.s.r. was het effect merkbaar, niet alleen met hogere kosten en voorzieningen die getroffen moesten worden, maar ik zag ook de zorgen van medewerkers. Toch kijken we, ondanks al deze ontwikkelingen, terug op een goed jaar. Een jaar met sterke commerciële en financiële resultaten, met een robuuste kapitaalpositie en met de aankondiging over de voorgenomen samenvoeging met Aegon Nederland.’

De voorgenomen samenvoeging met Aegon Nederland is wel een hoogtepunt.
‘Absoluut. We voegen een belangrijke gebeurtenis toe aan de rijke geschiedenis van a.s.r. De voorbereidingen voor de samenvoeging liggen op koers. In sessies met collega’s van Aegon wordt ondertussen gewerkt aan de plannen voor de komende periode. De closing van de transactie zal op zijn vroegst 1 juli 2023 plaatsvinden, waarna niet eerder dan 1 oktober de fusie van de werkgeversentiteiten zal zijn. Ik kijk er naar uit om de collega’s van Aegon Nederland te ontmoeten en om samen te werken aan het vormen van een leidende verzekeraar in de Nederlandse markt.’

De cijfers over 2022 zijn al even bekend. a.s.r. heeft goede resultaten geboekt. Kun je hier wat meer over vertellen?
‘De cijfers zijn inderdaad heel goed. Het operationeel resultaat liet net als de organische kapitaalcreatie een stijging zien. De solvabiliteit nam ook toe mede door uitgifte van 0,6 miljard euro in aandelen om de voorgenomen transactie met Aegon te financieren. De commerciële prestaties van de verschillende productlijnen waren sterk. Bij het segment Schade was de organische groei van de bruto geschreven premies met 9,1% ruim boven onze doelstelling, en stegen de bruto geschreven premies met 3,7%. De bruto geschreven premies van het segment Leven stegen met 3,1%, met name door een forse omzetgroei van het Werknemers Pensioen met 21%, onze succesvolle DC-propositie en onze eigen premiepensioen-instelling. De hypotheekproductie daalde wel ten opzichte van 2021, maar dit wordt verklaard door het wegvallen van de oversluitmarkt als gevolg van de gestegen hypotheekrente. Ook de interesse om een ander huis te kopen daalde hierdoor.’

Onze strategie is gericht op duurzame waardecreatie voor onze stakeholders voor de lange termijn. Is dat in 2022 opnieuw gelukt?
‘Zeker. Voor klanten en intermediair is het onze ambitie om de beste financiële dienstverlener te zijn. Om dit te bereiken bieden we steeds meer duurzame producten en diensten aan en werken we continue aan het verbeteren van onze service. Onze Verduurzamingshypotheek, klanten de mogelijkheid bieden om schades duurzaam te laten herstellen via ons schadeherstelnetwerk en een persoonlijke digitale omgeving waar klanten zelf hun verzekeringszaken kunnen regelen zijn hier mooie voorbeelden van.

‘Met de voorgenomen samenvoeging met Aegon Nederland voegen we een belangrijke gebeurtenis toe aan de rijke geschiedenis van a.s.r.’

Onze aandeelhouders kunnen we over 2022 dankzij onze goede financiële resultaten zicht bieden op een 12% hoger dividend dan in 2021. Tegelijkertijd hebben zij met hun bijna unanieme steun voor de voorgenomen samenvoeging met Aegon Nederland laten zien dat ze vertrouwen hebben in de toekomst van a.s.r. Daar ben ik hen dankbaar voor.’

Wat zijn de vooruitzichten voor dit jaar?
‘We zijn voorzichtig positief. Ik verwacht dat we, door gefocust te blijven op de uitvoering van onze strategie, onze doelstellingen in 2023 zullen halen. Daarnaast willen we de voorgenomen samenvoeging met Aegon Nederland vanaf closing gedisciplineerd en binnen de gestelde deadlines en afspraken uitvoeren. Dat kunnen we alleen realiseren door de aanhoudende inzet van alle medewerkers en door het vertrouwen dat onze aandeelhouders, klanten en intermediairs in a.s.r. hebben. Daar ben ik zeer dankbaar voor. Tegelijkertijd weten we nog niet hoe de geopolitieke situatie zich dit jaar gaat ontwikkelen en wat de gevolgen daarvan zullen zijn op ons allen. Eén ding is zeker, verandering is een constante.’

Highlights in 2022

januari
2022

a.s.r. behoudt **Trede 1** op **Prestatieladder Socialer Ondernemen** (PSO)

Er werken gemiddeld bij a.s.r. meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt dan bij andere organisaties van dezelfde grootte. Ook stimuleert a.s.r. leveranciers en opdrachtnemers om sociaal te ondernemen. Hiermee behoudt a.s.r. Trede 1 op de PSO, die wij sinds januari 2020 als enige verzekeraar in Nederland hebben.

Passend bij onze rol als duurzame werkgever worden via de Participatiedesk, onderdeel van HR, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt maximaal twee 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. Op dit moment werken bij a.s.r. rond de 45 collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt, met de ambitie dat dit er in 2026 70 zijn.

Aanscherping beleid
a.s.r. heeft Trede 1 (ruimschoots) behouden door in de afgelopen twee jaar meer mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie aan te nemen of aan het werk te houden. Daarnaast heeft a.s.r. nu een grotere indirecte bijdrage dan voorheen: de afdeling Centrale Inkoop en Contractmanagement heeft het inkoopbeleid aangescherpt: organisaties waar a.s.r. mee samenwerkt moeten kunnen aantonen dat ze zich inzetten voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie.

Doel van de PSO is om meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Jolanda Sappelli, directeur HR: 'Het PSO-keurmerk onderstreept waar we voor staan en wat we doen bij a.s.r.: iedereen in de arbeidsmarkt gelijke kansen geven.'

februari
2022

Schadeverzekeringen van a.s.r. bij ASN Bank

Nieuwe en huidige klanten van ASN Bank kunnen via hun bank duurzame schadeverzekeringen van a.s.r. afsluiten. Het gaat om een aansprakelijkheid-, inboedel- en opstalverzekering. Op termijn worden er meer producten van a.s.r. via ASN Bank aangeboden. Deze samenwerking met het bancaire kanaal onderstreept onze duurzame ambities en markeert een belangrijke stap in de verbreding van de keten.

maart
2022

a.s.r. beste op gebied van **Inkomen en Pensioenen** volgens adviseurs

a.s.r. krijgt de hoogste waardering van adviseurs op het gebied van Inkomen individueel, Inkomen collectief en Pensioenen. Dat blijkt uit de resultaten van de IG&H Performance Monitor 2021, dat de tevredenheid van intermediairs meet over de performance van verzekeraars.

De IG&H Performance Monitor meet sinds 2013 de tevredenheid van intermediairs op het primair proces, product, binnendienst, accountmanagement en dienstverlening binnen negen deelmarkten. Dit zijn: Schade particulier, Schade zakelijk, Inkomen individueel, Inkomen collectief, Leven, Pensioenen, Volmacht, Banksparen en Hypotheken.

a.s.r. scoort een eerste plaats op drie deelmarkten, namelijk Inkomen individueel (cijfer 7,8), Inkomen collectief (7,5) en Pensioenen (7,8). Verder staat a.s.r. driemaal op een tweede plek, voor Schade particulier (7,7), Schade zakelijk (7,3) en Volmacht (7,2).

maart
2022

€ 250.000 voor **slachtoffers Oekraïne**

Om de bevolking van Oekraïne te helpen, geeft a.s.r. € 250.000 aan Giro 555. Medewerkers hebben daarnaast via andere acties ruim € 10.000 gedoneerd.

Namens alle collega's doneert a.s.r. € 250.000 aan Giro 555 om de Oekraïense bevolking te helpen. CEO Jos Baeten: 'Wij veroordelen de inval van Rusland in Oekraïne. We leven mee met de bevolking en met de slachtoffers van deze oorlog.'

Via de tool Gamification kunnen medewerkers door dagelijks vragen te beantwoorden, punten verdienen die zijn om te zetten in beloningen. Die punten zijn ruimhartig ingezet en samen met een sportactie opgezet door collega's, kon a.s.r. nog eens ruim € 10.000 doneren.

a.s.r. heeft geen verzekeringsactiviteiten en directe beleggingen in Rusland. Wel zijn er via participaties in fondsen op zeer beperkte schaal indirecte beleggingen. Het gaat om minder dan € 15 miljoen ofwel 0,02% van onze beleggingen. Deze worden afgebouwd zodra dat kan.

maart
2022

Klanten met **schuldzorgen sneller helpen**

Om klanten met schuldzorgen sneller te bereiken en effectieve hulp aan te bieden, blijft a.s.r. na een succesvolle pilot in 2021 samenwerken met de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Deze samenwerking tussen bedrijven, gemeenten, interventies en overige partners heeft tot doel iedereen in Nederland financieel gezond te maken.

a.s.r. vindt het belangrijk dat mensen financiële continuïteit in hun leven hebben en dat zij in staat zijn om verantwoorde risico's te nemen en bewuste financiële keuzes kunnen maken. Op verschillende manieren willen wij voorkomen dat mensen in de schulden komen en helpen we ze om er weer uit te komen. Denk aan het platform 'Ik denk vooruit', de projecten van Foundation en voor medewerkers het Sociaal Fonds.

Als a.s.r. bij een klant geldproblemen vermoedt, dan verwijzen wij ze naar de NSR. Dit kan via een brief of e-mail, maar ook met een 'warme doorverwijzing' via de telefoon, waarbij de klant – particulier of zakelijk – zelfs direct met NSR kan worden doorverbonden.

De NSR heeft met Geldfit, een centrale route voor financiële fitheid, tools om mensen bewust te maken van hun financiële situatie plus een landelijke dekking van organisaties die mensen helpen om de financiën weer op orde te brengen. In 2022 bezochten ruim 1,2 miljoen mensen Geldfit.nl. Dat is bijna drie keer meer dan in 2021.

maart
2022

Eerste editie **klimaatverslag**

In een apart klimaatverslag – van ongeveer 30 pagina's en zowel in het Nederlands als Engels beschikbaar – worden de visie, het beleid, de doelstellingen, risico's en de impact van het klimaatbeleid van a.s.r. uitgelegd. Tot nu toe werd er alleen in het jaarverslag gerapporteerd over het klimaatbeleid van a.s.r.

De publieksvriendelijke versie gaat specifiek in op het thema 'klimaatverandering en energietransitie'. Door vragen van klanten, collega's en investeerders en door het belang van het onderwerp, is er voor het uitbrengen van deze publieksvriendelijke versie gekozen.

Annechien ten Brink, duurzaamheidsmanager: 'Het klimaat is onderdeel van zowel onze beleggingsstrategie als onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan onze woonhuisverzekering met optionele dekkingen voor zonnepanelen en een warmtepomp. Zo dragen we ook met onze verzekeringen bij aan het versnellen van de energietransitie, en helpen we klanten om de risico's door klimaatverandering te beheersen.'

april
2022

a.s.r. koopt **eerste zonnepark**

a.s.r. heeft het nieuwe zonnepark in Pesse gekocht van GroenLeven, in Nederland marktleider in zonne-energie. Na recente aankopen van windparken Jaap Rodenburg, de Nieuwe Hemweg en een deel van het Prinses Ariane windpark, is dit het eerste zonnepark in eigendom van a.s.r.

Het zonnepark in Drenthe heeft met ruim 60.000 panelen een vermogen van 32,6 megawatt en voorziet in de stroombehoefte van circa 11.500 huishoudens. De aankoop valt binnen de doelstelling van a.s.r. om aan het eind van 2024 voor € 4,5 miljard in impact beleggingen te hebben geïnvesteerd.

Het park ligt op 31,2 hectare grond die door boeren ter beschikking is gesteld. Hiervan is 17,3 hectare in erfpacht bij het ASR Dutch Farmland Fund, het landbouwgrondfonds van a.s.r. real estate. De omgeving van het zonnepark wordt verrijkt met twee poelen met ecologische oevers en beplanting die de panelen voor een deel aan het zicht onttrekken, en bijdraagt aan de biodiversiteit.

september
2022

a.s.r. wereldwijd opnieuw meest **duurzame verzekeraar**

Sustainalytics heeft a.s.r. weer erkend als meest duurzame verzekeraar wereldwijd in de update van september 2022. Hiermee voert a.s.r. de lijst aan van 291 beoordeelde verzekeraars. a.s.r. scoort met deze beoordeling binnen de één procent meest duurzame ondernemingen ter wereld.

Sustainalytics meet hoe goed een bedrijf haar meest relevante ESG-risico's (Environmental, Social, Governance) beheert ten opzichte van branchegenoten. Dit gaat om zaken die een forse impact kunnen hebben op een bedrijf, niet alleen vanuit een milieu- of sociaal oogpunt, maar ook op financieel gebied. In september 2022 staat a.s.r. op de eerste plaats, net als in juli vorig jaar.

Bij de beoordeling is rekening gehouden met het duurzaamheidsbeleid van a.s.r. en hoe dit beleid in de praktijk wordt toegepast en geïntegreerd in de dienstverlening. Ook wordt de benadering van risico's beoordeeld, waarbij zowel naar klimaatrisico's wordt gekeken, als bijvoorbeeld naar risico's rondom dataprivacy en cybersecurity.

Volgens Sustainalytics loopt a.s.r. een verwaarloosbaar risico als het gaat om verschillende ESG-criteria die relevant zijn voor verzekeraars, waaronder onze aanpak voor personeelsbeleid, bedrijfsethiek en de integratie van ESG in verzekeringsproducten en het beheerd beleggen-aanbod.

Winnaar **Groene Lotus Award**

oktober
2022

a.s.r. is dit jaar de winnaar van de Groene Lotus Award. Deze prijs – een afgeleide van de Gouden Lotus Awards – is voor de hypotheekverstrekker die volgens hypotheekadviseurs en financieel planners – en een vakjury – het meest vooruitstrevend is op het gebied van woningverduurzaming.

Op initiatief van vakblad InFinance worden binnen de hypotheekmarkt jaarlijks de Gouden Lotus Awards uitgereikt. Sinds vorig jaar is er een nieuwe categorie toegevoegd: de Groene Lotus Award, een prijs voor de meest vooruitstrevende geldverstrekker op het gebied van woningverduurzaming. Vorig jaar werd a.s.r. al genomineerd door hypotheekadviseurs en dit jaar behoorde a.s.r. opnieuw tot de kanshebbers en wonnen we de award.

Erkenning

Neriman Polat van Hypotheken is blij dat de keuze van de adviseurs en de vakjury op a.s.r. viel. 'De prijs is een mooie erkenning voor het duurzame beleid dat we al lang voeren, en waarbij we echt impact hebben op de energietransitie. We geven daar bijvoorbeeld invulling aan met onze in 2019 geïntroduceerde Verduurzamingshypotheek. Dit voorjaar waren we zelfs de eerste geldverstrekker die een Verduurzamingshypotheek rechtstreeks aanbood aan bestaande klanten. Daarmee verlagen we de drempel om financiering te vinden voor woningverduurzaming.'

oktober
2022

Volgende stap naar één a.s.r.: **uniforme opzet klantcontactpagina**

De klantcontactpagina's op asr.nl zien er sinds oktober 2022 allemaal hetzelfde uit en hebben dezelfde menustructuur. Dit is de volgende stap naar één a.s.r. waarin uniforme klantbediening een grote rol speelt. Ook is er afgesproken om voor het einde van dit jaar de openingstijden van alle bedrijfsonderdelen van a.s.r. voor particuliere klanten in de avond en in het weekend gelijk te trekken.

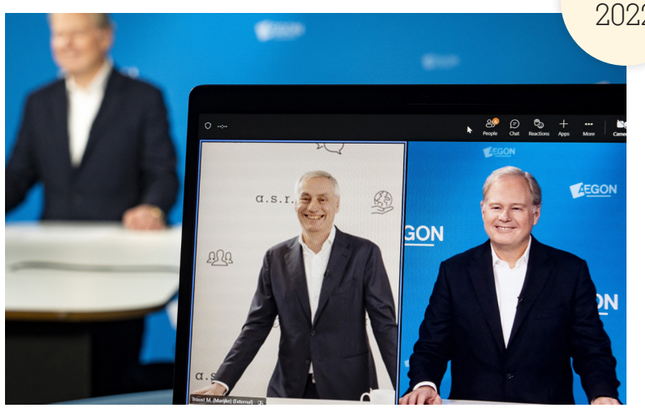
De contactpagina's van de verschillende bedrijfsonderdelen op asr.nl zien er nu allemaal hetzelfde uit en hebben dezelfde menustructuur. Klanten vinden er een overzicht met veelvoorkomende taken, zodat ze snel de juiste informatie vinden of in de mijnomgeving eenvoudige zaken zelf kunnen regelen. Ook staan hier antwoorden op de meestgestelde vragen. Verder is er een akkoord over het gelijktrekken van de openingstijden van de verschillende bedrijfsonderdelen.

Deze stappen zijn onderdeel van de klantcontactstrategie. Om de klanttevredenheid te verhogen, werken we aan het verminderen van low impact-contacten, het makkelijker maken van persoonlijk contact waar dat gewenst is én het bieden van een consistente en uniforme klantbediening.

a.s.r. en Aegon Nederland gaan verder als één bedrijf

oktober
2022

a.s.r. en Aegon Nederland gaan verder als één bedrijf. Samen vormen ze een leidende combinatie in de Nederlandse verzekeringsmarkt. Aegon Nederland wordt afgesplitst van Aegon Group en ondergebracht bij a.s.r.



De combinatie van Aegon Nederland en a.s.r. vormt de nummer 2-positie op de Nederlandse verzekeringsmarkt. Aegon Nederland is al meer dan 175 jaar actief in Nederland en bedient met zo'n 3.500 medewerkers de markt met een breed assortiment pensioen-, hypotheek-, schade- en inkomenproducten. Ook bank Knab, de pensioenuitvoeringorganisatie TKP, de serviceprovider Nedasco en Robidus, dat advies en operationele diensten levert aan werkgevers en verzekeraars op het gebied van sociale zekerheid zijn onderdeel van de transactie.

De transactie vindt plaats onder voorbehoud van goedkeuring door de toezichthouders. Ondertussen wordt aan de plannen gewerkt om de onderdelen van Aegon Nederland met a.s.r. samen te brengen. De huidige RvB van a.s.r. gaat de nieuwe combinatie besturen en het kantoor in Utrecht wordt de hoofdvestiging.

Meest **innoverende en inspirerende** HR-beleid

december
2022

a.s.r. heeft de award gewonnen voor het meest innoverende en inspirerende HR-beleid van Nederland. Andere kanshebbers op de HR Proffie 2022 waren AON en Heembouw.

Dit jaar heeft de jury van de HR Proffie gekeken naar organisaties die goed hebben ingespeeld op veranderende omstandigheden met behoud van de bedrijfscultuur, of een transitie hebben doorgemaakt waarbij HR-activiteiten een belangrijke rol speelden. In het juryrapport staat dat het HR-beleid van a.s.r. indrukwekkend is, en consistent wordt doorgevoerd binnen de gehele organisatie. Daarnaast noemt de jury a.s.r. een 'inspirerend voorbeeld van het blijvend faciliteren, het monitoren van welzijn en het contact houden met medewerkers in coronatijd'.

Directeur HR Jolanda Sappelli: 'Deze prijs bevestigt dat de uitgangspunten van ons HR-beleid, waarin een volwassen arbeidsrelatie en het geven van vertrouwen en regie, het juiste effect hebben. Het is een geweldig compliment voor ons HR-team en de hele organisatie.'

De prijs is een initiatief van NVP, de vakvereniging voor HR-professionals, en wordt mede mogelijk gemaakt door Berenschot, SkillsTown en Human Capital Group. a.s.r. was in 2018 ook een van de genomineerden, en werd toen tweede.

december
2022

a.s.r. in **Europese en wereldwijde top** van duurzame bedrijven

a.s.r. is dit jaar opnieuw opgenomen in de Dow Jones Sustainability World Index en de Dow Jones Sustainability Europe Index. Met de opname in de DJSI World Index behoort a.s.r. tot de tien procent meest duurzame verzekeraars wereldwijd.

S&P Dow Jones Indices beoordeelt ieder jaar beursgenoteerde bedrijven op hun milieu- (E), sociale (S) en economische (G) prestaties. De top 10 procent van de best scorende bedrijven in elke sector wordt genoteerd in de index. Op basis van de behaalde resultaten behoren wij met ons duurzaamheidsbeleid tot de top van de Europese én de wereldwijde markt. Het is het derde opeenvolgende jaar dat a.s.r. is opgenomen in de World index en het tweede opeenvolgende jaar dat a.s.r. ook is opgenomen in de Europese index.

CEO Jos Baeten: 'De erkenning van deze twee toonaangevende indices op het gebied van duurzaamheid is mooi. Het bevestigt onze inspanningen voor klanten, aandeelhouders, medewerkers en de samenleving. Tegelijkertijd is dit een ambitie die nooit eindigt. We blijven ons inzetten om onze duurzaamheidsprestaties te verbeteren en nog meer duurzame waarde te creëren voor al onze stakeholders.'

a.s.r. behaalde een score van 82 punten op een maximum van 100. Onderverdeeld naar de drie verschillende parameters: milieu (75), sociaal (85) en economisch (83).

januari
2023

Aandeelhouders stemmen in met **samenvoeging a.s.r. en Aegon Nederland**

Een ruime meerderheid van de aandeelhouders van a.s.r. stemt in met de samenvoeging van a.s.r. met Aegon Nederland. Dat blijkt tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders (BAVA) op 17 januari 2023.

De samenvoeging van a.s.r. met Aegon Nederland is weer een stap dichterbij. 99,9% van de aandeelhouders stemde tijdens de BAVA hiermee in. De RvC heeft ook het voornemen bekendgemaakt om de benoemingstermijn van Jos Baeten als CEO van a.s.r. vanaf de closing te verlengen tot de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2026.

Daarnaast zijn de aandeelhouders van a.s.r. akkoord gegaan met de voorwaardelijke benoemingen van Daniëlle Jansen Heijtmajer en Lard Friese tot lid van de Raad van Commissarissen (RvC) van a.s.r. Tijdens de BAVA was er de mogelijkheid om kennis met Daniëlle en Lard te maken. De benoeming gaat in bij de closing en geldt voor een periode van vier jaar. De RvC wordt daarmee tijdelijk uitgebreid van vijf naar zeven leden. Ook de aandeelhouders van Aegon Group stemden tijdens een BAVA in met de samenvoeging van a.s.r. en Aegon Nederland.

januari
2023

a.s.r. blijft bij standpunt om **premiegeld niet direct te beleggen** in wapens

Het besluit niet rechtstreeks te beleggen in commerciële wapenondernemingen of bedrijven die handelen in wapens blijft gehandhaafd. Door de oorlog in Oekraïne houdt de RvB deze beslissing opnieuw tegen het licht.

a.s.r. investeert niet direct in de wapenindustrie omdat die niet kan garanderen dat wapens alleen gebruikt worden voor het beschermen van vrijheid en democratie en handhaving van de rechtstaat. Daarentegen belegt a.s.r. wel in democratische overheden zodat deze kunnen investeren in veiligheid én tegelijkertijd, beter dan a.s.r. als investeerder, kunnen borgen dat de wapens alléén daarvoor worden ingezet.

Jos Baeten: 'Door niet te investeren in wapens willen wij voorkomen dat het geld van onze polishouders uiteindelijk gebruikt wordt voor verkeerde doeleinden. Dit laat onverlet dat we openstaan voor alternatieve vormen van beleggen, zoals een obligatielening door de Nederlandse overheid bedoeld voor defensie, waarmee we de wereld een stukje veiliger kunnen maken.'

februari
2023

Eerste merkcampagne live voor **zakelijke klanten**

De eerste merkcampagne die zich richt op de zakelijke doelgroep gaat live. De hoofdboodschap is: met een eigen bedrijf heb je nu al genoeg uitdagingen. Daarom helpt a.s.r. met verzekeringen en pensioenen die goed zijn voor je bedrijf, je mensen en de wereld.

Voorafgaand aan de campagne zijn interviews afgenomen met ondernemers en adviseurs om duidelijk te krijgen wat ondernemers belangrijk vinden. Zo blijkt dat zij onderling verschillen, maar de drive delen om het goed te willen doen voor hun bedrijf. Verder zien ondernemers de wereld vol mogelijkheden, maar ervaren ze ook heel wat uitdagingen. Hun kosten stijgen, het is steeds moeilijker om personeel aan te trekken en te behouden, en er wordt steeds meer van hen verwacht dat ze maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De campagne toont als bewijsvoering onder meer de preventiespecialist van Schade, die ondernemers helpt om schade in hun bedrijf te voorkomen. Ook is er aandacht voor de preventiecheck van de MKB Verzuim-ontzorgverzekering en verschillende pensioenverzekeringen waarin de premies van werknemers worden belegd volgens het duurzame beleggingsbeleid van a.s.r.

maart
2023

a.s.r. van Midkap naar AEX aan **Amsterdamse beurs Euronext**

a.s.r. is per 20 maart opgenomen in de AEX, de index van de 25 grootste beursfondsen van Euronext Amsterdam. Op basis van het dagelijkse handelsvolume en de totale marktwaarde maakt a.s.r. deze overstap vanuit de Midkap, de groep van de 25 beursfondsen die net onder de AEX zitten.

Euronext Amsterdam bepaalt ieder kwartaal de samenstelling van de verschillende indices. Daarbij wordt vooral gekeken naar marktkapitalisatie (de actuele koers van een aandeel x het aantal uitstaande aandelen) en naar hoeveel procent van het totaal aan aandelen vrij verhandelbaar is, de zogeheten freefloat-weging.

De grootste 25 beursgenoteerde bedrijven komen in de AEX, de 25 daaronder in de AMX (Midkap) en de 25 daaronder in de AsCX (Small Cap Index).

Jos Baeten: 'We zijn blij dat a.s.r. na een ruim jaar terugkeert in de AEX van Euronext. Een opname in de AEX versterkt ons beleggingsprofiel onder (internationale) beleggers en vergroot onze zichtbaarheid op de financiële markt.'

Onze merken

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 distributiekanalen.

Onder het merk a.s.r. worden schadeverzekeringen, pensioenregelingen, individuele levensverzekeringen en bancaire producten aangeboden. De distributie van deze producten gebeurt via het intermediair en online. Dit hybride model is ingericht 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.

ardanta
uitvaartverzekeringen
een merk van a.s.r.

Ardanta is ruim veertig jaar specialist in uitvaartverzekeringen. Respect en gevoelens voor de nabestaanden en wensen van de overledene staan hoog in het vaandel. Ardanta werkt samen met gerenommeerde uitvaartverzorgers in heel Nederland.

a.s.r. de nederlandse vermogens beheerders

De oorsprong van Vermogensbeheer ligt in het beleggen voor a.s.r.-klanten. Zodat a.s.r. als verzekeraar aan haar verplichtingen kan voldoen, zoals uitkeringen bij schade en maandelijkse pensioenuitkeringen. Ook belegt Vermogensbeheer geld voor derden, zoals pensioenfondsen, verzekeraars en onderwijsinstellingen. Bij de keuzes in beleggingen staat duurzaamheid voorop.

a.s.r. | Vitality

a.s.r. Vitality is een online gezondheidsprogramma dat gezonde keuzes beloont. Wekelijkse, maandelijkse én jaarlijkse beloningen voor haalbare doelstellingen motiveren deelnemers om meer te gaan bewegen en dit langdurig vol te houden.

Ditzo
een merk van a.s.r.

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

europeesche verzekeringen
een merk van a.s.r.

Europeesche is 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 reis- en annuleringsverzekeringen.

Loyalis
een merk van a.s.r.

Als gids in Inkomen & Zekerheid ondersteunt Loyalis werknemers en werkgevers. Met een pensioenregeling voor zzp'ers, inkomensbescherming bij arbeidsongeschiktheid, maar ook met preventie, vitaliteit en hulp bij verzuim en re-integratie.

In de loop van 2023 verdwijnen de merken Ardanta, Ditzo en Europeesche Verzekeringen en gaan de producten verder onder het label a.s.r.

In oktober 2022 werd bekend dat a.s.r. en Aegon Nederland samengaan (onder voorbehoud van goedkeuring van de toezichthouders, en niet eerder dan 1 juli 2023).

AEGON

Aegon Nederland heeft een breed assortiment pensioen-, hypotheek-, schade- en inkomenproducten. Ook bank Knab, pensioenuitvoeringorganisatie TKP, serviceprovider Nedasco en Robidus (voor advies en operationele diensten aan werkgevers en verzekeraars op het gebied van sociale zekerheid) zijn onderdeel van de transactie.

Naast de merken van a.s.r. wordt het merk Aegon de komende drie jaar nog gebruikt voor pensioenproducten en hypotheken.

Productlijnen en producten

Onze merken zijn terug te vinden in acht productlijnen:

1 Schade

Merk a.s.r.
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 & Uitvaart

Merk a.s.r.
Wat? Leven biedt verschillende oplossingen voor de vermogensopbouw- en beschermingsmarkt. Ardanta (vanaf september wordt dit ook a.s.r.) is de specialist in uitvaartverzekeringen. Onder deze productlijn valt ook APFS, de afdeling binnen a.s.r. die verantwoordelijk is voor de pensioenuitvoering van Het nederlandse pensioenfonds.
Product o.a. Overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering

3 Pensioenen

Merk a.s.r.
Wat? Pensioenen heeft een breed scala aan pensioenproducten voor de collectieve pensioenmarkt, maar ook via een Premie Pensioen Instelling. Pensioenen richt zich op bedrijven in de mkb- en grootzakelijke markt en op pensioenfondsen.
Product o.a. Werknemers Pensioen (WnP), Persoonlijk Pensioen

4 Vermogensbeheer

Merk a.s.r. de nederlandse vermogensbeheerders
Wat? Vermogensbeheer 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. Diverse beleggingsfondsen

5 Zorg

Merk a.s.r.
Wat? Zorg administreert de zorgverzekeringen voor de labels a.s.r. en (tot 17 april) Ditzo. Klanten kunnen bij het afsluiten van een zorgverzekering lid worden van het gezondheidsprogramma a.s.r. Vitality.
Product o.a. a.s.r. ziektekostenverzekering

6 Inkomen

Merk a.s.r., Loyalis en a.s.r. Vitality
Wat? Inkomen richt zich op de ondernemer en zijn werknemers. Met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, verzuimverzekeringen en re-integratie- en preventiediensten. Met als doel inkomenszekerheid en bedrijfscontinuïteit. De dienstverlening vanuit a.s.r. Vitality richt zich op de duurzame inzetbaarheid van de ondernemer en zijn werknemers.
Product o.a. Flexibele AOV en Doorgaanverzekering (AOV en Zorg in 1), AOV voor de sectoren Zorg/Overheid en Onderwijs/Woningcorporatie/Bouw, a.s.r. Vitality

7 Real Estate

Merk a.s.r.
Wat? Real Estate investeert in vastgoed en belegt in agrarische grond, woningen, winkels, kantoren en duurzame energiebronnen.
Fondsen ASR Dutch Prime Retail Fund, ASR Dutch Core Residential Fund, ASR Dutch Mobility Office Fund, ASR Dutch Science Park Fund, ASR Dutch Farmland Fund en ASR Property Fund

8 Hypotheken

Merk a.s.r.
Wat? Hypotheken levert hypotheken aan de particuliere markt.
Product o.a. WelThuis hypotheek en Verduurzamingshypotheek

Het verhaal van a.s.r.

Wij zijn a.s.r., de nederlandse verzekeringsmaatschappij voor alle verzekeringen. We helpen klanten met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen. Of het nu gaat om schade aan auto, huis of inboedel, de vergoeding van ziektekosten, een uitvaart of het betalen van inkomen als iemand tijdelijk niet kan werken. We bieden hypotheken aan voor klanten die een huis willen kopen. We beleggen voor derden. En we helpen klanten bij het opbouwen van hun pensioen en het beheren van hun vermogen. Onze klanten zijn consumenten, zelfstandigen en bedrijven.

De duurzame oplossingen die wij klanten bieden hebben oog voor mens, milieu, maatschappij en voor toekomstige generaties. We zijn klantgericht en dienstverlenend. We werken nauw samen met adviseurs die de persoonlijke situatie van onze klanten goed kennen en hen zo het beste kunnen adviseren. We gaan verantwoord om met het geld dat klanten ons toevertrouwen.

We willen groeien, waarbij waarde boven volume als uitgangspunt geldt. Daarom staat alles in het teken van langetermijnwaardecreatie voor onze belangrijkste stakeholders: klanten, aandeelhouders, medewerkers en de samenleving als geheel. Dat doen we vanuit drie uitgangspunten:

1 We willen de beste duurzame financiële dienstverlener zijn met de meest tevreden klanten en adviseurs

We staan dicht bij onze klanten en hebben nauw contact met de adviseurs met wie we samenwerken. We streven naar één online a.s.r.-omgeving, waarin klanten eenvoudige zaken makkelijk en snel zelf kunnen regelen, bepaalde producten en diensten kunnen afnemen, maar ook persoonlijk contact op kunnen nemen als dat gewenst is. We zijn pas tevreden als klanten onze producten en diensten bovengemiddeld waarderen. Dat drijft ons om een scherpe focus op kwaliteit te houden.

2 Ons vakmanschap maakt ons uniek

Medewerkers zetten dit in om klanten zo goed mogelijk te helpen. We stimuleren collega's om zich te verplaatsen in de situatie van klanten, om te denken in oplossingen en om slim samen te werken. Daarbij kijken zij bewust verder dan alleen hun eigen afdeling of expertise. Door kennis, ervaring en creativiteit te delen, komen we samen tot het beste resultaat.

3 We zijn kostenefficiënt en financieel solide

We gaan zorgvuldig om met het geld dat klanten ons toevertrouwen. Kostenbesparing is geen doel op zich, maar we kijken iedere dag of het slimmer en efficiënter kan. a.s.r. moet financieel sterk zijn, om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen en het voortbestaan te garanderen voor onze klanten en medewerkers. Ook willen we aandeelhouders zicht bieden op een fair rendement.

Kernwaarden

Onze medewerkers zijn de sleutel tot succes. Dag in dag uit zijn zij gemotiveerd om onze klanten en adviseurs zo goed mogelijk te helpen. Iedereen bij a.s.r. werkt vanuit deze kernwaarden om dat doel te bereiken:

We zijn behulpzaam

We denken bij iedere stap vanuit de klant en adviseur en verdiepen ons in hun behoeften.

We denken vooruit

We luisteren met volle aandacht, bieden passende oplossingen vanuit onze vakkennis, ervaring en inzet. We bereiden ons goed voor, waarna we klanten, adviseurs en collega's proactief helpen.

We handelen doortastend

We zijn scherp op inhoud en proces, stemmen nauwkeurig af, zijn niet voor één gat te vangen en we komen afspraken na.

Duurzaam inzetbaar

We willen dat medewerkers duurzaam inzetbaar blijven. Daarom hebben we veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling en het vergroten van vakkennis, fysieke en mentale gezondheid, de werk/privé-balans en inzet voor de samenleving. We hebben vertrouwen in onze medewerkers en stimuleren hen om zelf de regie te nemen over hun loopbaan, ontwikkeling en de manier waarop zij hun werk doen. We verwachten van iedereen binnen a.s.r. persoonlijk leiderschap. De manier waarop we bij a.s.r. met elkaar omgaan, past hierbij:

- We delen **dilemma's** en maken deze bespreekbaar.
- **Diversiteit**, gelijkwaardigheid en inclusie staan centraal voor wederzijds begrip, erkenning en respect.
- We geven elkaar de ruimte voor **dialoog** en reflectie.
- Onze kaders zijn **duidelijk** en we leggen verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie.
- We zijn geen praatclub. We **doen** en voegen de daad bij het woord.

COO/CTO Ingrid de Swart:

‘Klanttevredenheid stijgt en aantal klachten is gedaald’

Onder de noemer *Wat doen kan* doen worden medewerkers gemotiveerd een stap extra te zetten voor de klant. Met als doel dat a.s.r. de beste financiële dienstverlener wordt met de meest tevreden klanten en adviseurs. RvB-lid Ingrid de Swart vertelt over het hoe en waarom van deze ambitie.

Een kleine twee jaar geleden hebben we expliciet uitgesproken dat we de klant nog meer centraal gaan stellen in alles wat we doen. Hoe gaat dit nu?
‘Het gaat goed. In zijn algemeenheid zijn onze klanten ten opzichte van vorig jaar nu tevredener over het contact met a.s.r. Wel moeten we met zijn allen dat stapje extra voor de klant en het intermediair blijven zetten. Elke medewerker kan het verschil maken door zich goed in te leven in de klant en vooral door zich te houden aan gemaakte afspraken. Als dat nog meer in ons systeem zit, dan komt de verwezenlijking van onze ambitie om de beste financiële dienstverlener te worden, steeds dichterbij.’

Kun je dit toelichten?
‘Dat zit hem in verschillende dingen. Een belangrijke stap is vorig jaar juni gezet toen klanten één inlog kregen om hun gegevens, zoals adres of telefoonnummer, te wijzigen. De helft van onze klanten heeft daarvoor inmiddels een digitaal account aangemaakt. En doordat dit soort wijzigingen door klanten zelf wordt gedaan – wat ze ook willen – hebben medewerkers meer tijd voor de zaken waarover mensen persoonlijk contact met ons willen hebben. Een win-win-situatie dus.’

Heb je nog een voorbeeld?
‘Dankzij onze focus op klachten zijn dit er ten opzichte van 2021 in 2022 ruim tien procent minder. Ook het aantal service- en performanceklachten is iets gedaald, maar niet zoveel als ik had gehoopt. Juist deze klachten zijn te voorkomen door het gedrag van medewerkers.’

Licht dat eens toe, als je wilt.
‘Klachten over performance zijn bijvoorbeeld dat een klant niet of te laat wordt teruggebeld terwijl dit wel is toegezegd. Het gaat om service, verwachtingsmanagement en sowieso doen wat je belooft. Ik weet hoe hard collega’s hun best doen, en het is dus ook verbeterd, maar we zijn er nog niet.’

Zijn er andere mijlpalen uit 2022 te noemen?
‘We willen toe naar één a.s.r. Bijna iedereen kent a.s.r., maar nog te vaak net even anders. Dat zijn we aan het veranderen. Naast de genoemde één inlog voor al je producten, zijn er nu uniforme openingstijden voor klanten die a.s.r. willen bereiken. Deze zaken zijn onderdeel van de klantcontactstrategie, waarmee we ervoor zorgen dat klanten van verschillende businesslines op dezelfde manier worden benaderd. Dat draagt allemaal bij aan één a.s.r.’

Naast deze digitaliseringsslag, hoe zit het met de klantfocus?
‘Goed punt. Om de beste dienstverlener te worden, moet je weten wat je klanten willen, waar ze blij van worden en wat je moet verbeteren. Dit meten wij in de Net Promoter Score, op drie gebieden. De eerste is hoe tevreden de klant is over het contact dat hij met ons heeft gehad. Daar zitten we al enkele jaren op een goed en stabiel cijfer en boven onze target. Ten tweede: wat vindt de klant van het proces van zorgdeclaraties, hypotheekaanvraag en bijvoorbeeld een aov-claim? We kijken dus a.s.r.-breed naar diverse processen. Dankzij een mooie stijging het afgelopen jaar komt onze doelstelling in zicht.’

NPS-c **2022 +50** / 2021 +49
Doelstelling (eind 2021) > +44

NPS-p **2022 +31** / 2021 +15
Doelstelling (eind 2023) +40

NPS-r **2022 -11** / 2021 -7
Doelstelling (eind 2023) is minimaal op + uit te komen

NPS-r zakelijk **2022 -9** / 2021 -17
Doelstelling > marktgemiddelde (2022 -18)

wat **doen** kan **doen**

Wat doen kan doen

Onder de noemer *Wat doen kan doen* gaat a.s.r. aan de slag om de beste financiële dienstverlener te worden met de meest tevreden klanten en adviseurs. Dat gebeurt op verschillende manieren:

- Door klanten en adviseurs echt te leren kennen, en door continu de ervaring van klanten te meten en te vragen naar hun wensen.
- Door elke klant eenzelfde a.s.r. te bieden met een uniforme dienstverlening.
- Door slimmer samen te werken en kennis te delen met adviseurs, en tussen bedrijfsonderdelen onderling.
- Door de oorzaken van performance- en serviceklachten aan te pakken, waardoor het percentage klachten structureel vermindert.
- Door een versnelling op digitalisering door middel van de Digitale Agenda.
  Voor eind 2024 moet 70% van de particuliere klanten digitaal geactiveerd zijn.

Wat doen kan doen gaat erom dat medewerkers denken vanuit de klant en een stapje extra zetten voor de klant of adviseur. Een ogenschijnlijk klein initiatief kan al leiden tot een grote verandering.

En wat meten we op het derde vlak, bij de NPS op relatie?
'Dan vragen wij klanten naar hun algemene ervaring en beeld van a.s.r. Dit doen we jaarlijks. Ook aan klanten die al een tijdje geen contact met ons hebben gehad. Ten opzichte van 2021 zien we hier een kleine daling, waarbij onze positie ten opzichte van andere verzekeraars wel hetzelfde is omdat de genoemde daling in de hele verzekeringsmarkt zichtbaar is. Dit kan deels worden verklaard door het consumentenvertrouwen dat is afgenomen door de onzekerheid rondom de hoge inflatie en stijgende energie-prijzen. Tot slot als positief punt: de NPS onder zakelijke klanten is wel gestegen.'

Hoe zit het met de tevredenheid van intermediairs?
'Die is natuurlijk ook van groot belang voor ons! Gelukkig zien we in diverse onderscheidingen terug dat de adviseurs onze producten en diensten waarderen. In de IG&H Performance Monitor, die de tevredenheid van intermediairs meet, kreeg a.s.r. de hoogste waardering voor onze businesslines Inkomen en Pensioenen en staan we met Schade en Volmacht in de top 3. We behaalden verder vier nominaties in het Adfiz Prestatie Onderzoek (Adfiz is de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs, red.) met winst in de categorie Duurzame ontwikkeling. En door de contacten van accountmanagers en mijn eigen bezoeken aan het intermediair houden we het hele jaar een vinger aan de pols hoe het met onze samenwerking gaat.'

11,9%
minder klachten ontving a.s.r. in 2022, ten opzichte van 2021

Het aantal klachten daalde van 5.745 naar 5.061.

2,3%
minder service- en performanceklachten

Dit percentage daalde van 62,2% eind 2021 naar 60,9 eind 2022. Doelstelling < 49%

Zakelijk a.s.r. Vitality-portaal voor werkgevers is sinds 2022 live. Zij kunnen werknemersgegevens wijzigen en de voortgang van het Vitality-programma binnen hun organisatie inzien.

Adviseurs worden geïnformeerd via Cockpit als klanten hun adres wijzigen in de online omgeving van a.s.r.

1.166
nieuwe panelleden heeft De raad van doen, het online klant- en adviseurspanel voor alle merken van a.s.r., er dit jaar bijgekregen. In totaal bestaat De raad van doen nu uit:

6.082 **klanten**
363 **adviseurs**

Via de Raad van doen zijn er
50
onderzoeken uitgezet onder klanten, werkgevers en adviseurs:

22 **online interviews**
28 **online vragenlijsten**

100.000
NPS-formulieren met klantfeedback ontving a.s.r. in 2022

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de ondernemingsdoelstellingen, de strategie met het bijbehorende risicoprofiel en de ontwikkeling van de resultaten. De RvB richt zich daarbij op het belang van de gehele onderneming.

Jos Baeten (1958)
Voorzitter RvB (CEO)

Verantwoordelijk voor
- Audit
- Corporate Communicatie
- Group Risk Management
- Human Resources
- Juridische Zaken en Integriteit

Overige functies
- Bestuurslid Verbond van Verzekeraars
- Lid Raad van Commissarissen Efteling B.V.
- Lid algemeen bestuur VNO-NCW
- Bestuurslid Stichting Grote Ogen
- Lid Raad van Advies Nyenrode Executive Insurance Programma, tot 22 december 2022

Ingrid de Swart (1969)
Chief Operating Officer/Chief Technology Officer (COO/CTO)

Verantwoordelijk voor
- Distributie & Services
- Ditzo
- Hypotheken
- Inkomen
- IT&C
- Leven & Pensioenen
- Klantbeleving & Digitaal
- Schade
- Uitvaart
- Zorg

Overige functies
- Bestuurslid Thuiswinkel.org
- Lid Raad van Commissarissen Thuiswinkel B.V.
- Lid Raad van Commissarissen HumanTotalCare B.V.
- Lid Raad van Commissarissen HumanTouch Holding B.V.

Ewout Hollegien (1985)
Chief Financial Officer (CFO)

Verantwoordelijk voor
- Asset Management
- Finance, Risk & Performance Management
- Group Balance Sheet Management
- Real Estate

Overige functies
- Ewout heeft op dit moment geen nevenfuncties

De cijfers van a.s.r.

Bruto geschreven premies
(in € miljoen)

6.041 ↑

2021: **5.859**

Combined ratio Schade en Inkomen
(in %)

Marktpositie

#2 ↑

2021: **#3**

Aantal klanten
(in miljoenen)

2,8

Totaal eigen vermogen
(in € miljoen)

Operationeel resultaat
(in € miljoen)

1.039 ↑

2021: **1.009**

Netto resultaat op IFRS-basis
(in € miljoen)

733 ↓

2021: **942**

Beurswaarde
(in € miljard)

6,6 ↑

2021: **5,5**

Net Promoter Score
(op relatie)

-11 ↓

2021: **-7**

Carbon footprint
(% reductie)

65 ↑

2021: **56**

Solvency II ratio
(standaardformule, in %)

222 ↑

2021: **196**

Operationeel rendement op eigen vermogen (in %)

12,8 ↓

2021: **16,1**

Organische kapitaalcreatie
(in € miljoen)

653 ↑

2021: **594**

Impact beleggingen
(in € miljard)

2,8 ↑

2021: **2,5**

Betrokkenheid medewerkers
(Denison scan)

88 ↓

2021: **91**

Duurzame reputatie
(in %)

37 ↑

2021: **36**

Dividend per aandeel
(in €)

2,70 ↑

2021: **2,42**

Verhouding schulden / eigen vermogen (in %)

34,8 ↑

2021: **24,8**

Kredietbeoordeling
(Standard & Poor's)

A →

2021: **A**

‘We laten groei zien, los van de samenvoeging met Aegon Nederland’

Over heel 2022 kan a.s.r. solide cijfers laten zien. CFO Ewout Hollegien: ‘We hebben goede resultaten weten te realiseren in deze roerige tijden, maar we moeten waakzaam blijven.’

‘We zijn goed in staat om aan onze financiële verplichtingen te voldoen, dividend uit te keren en kapitaal te genereren’

Ondanks alle geopolitieke, maatschappelijke en economische ontwikkelingen heeft 2022 voor a.s.r. in mooie cijfers geresulteerd. Zo is het operationeel resultaat met 3% toegenomen. De verbeterde resultaten van het Leven- en Schadebedrijf (Schade, Inkomen en Zorg) hebben hieraan bijgedragen.

Ewout Hollegien: ‘Bij Schade was er een premiegroei van bijna 4%. Driekwart hiervan is te danken aan het werven van nieuwe klanten, vooral in het zakelijke segment.’ Het Inkomensbedrijf liet het afgelopen jaar een toegenomen omzet zien van 200 miljoen. ‘Het verhaal hierachter is dat Loyalis sinds 2022 de enige aanbieder is van inkomensverzekeringen in de VVT-sector (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg, red). Dit heeft ons een mooie groei opgeleverd. Daarnaast is ook bij Inkomen het aantal nieuwe klanten gestegen en groeide het aantal werknemers van bedrijven die bij ons verzekerd zijn.’ Daar komt bij dat a.s.r. in 2022 een stuk minder last had van de gevolgen van covid bij het Inkomensbedrijf dan in 2021.

In Zorg is a.s.r. daarentegen gekrompen, doordat het bedrijf relatief veel klanten verloor in 2022. ‘Het goede nieuws is dat dit bedrijfsonderdeel in 2023 juist weer enorm is gegroeid en met bijna 200.000 nieuwe klanten. Maar door het verlies van klanten, en dus ook van kostendekking in 2022, in combinatie met hogere zorgkosten – die onder meer te verklaren zijn door uitgestelde covid-zorg – is de combined ratio in 2022 boven 100% uitgekomen. Dit betekent dat we meer uitkeren dan er aan premie binnenkomt. Dat is nog eens versterkt door de kosten die we in 2022 hebben moeten maken om de groei in 2023 te realiseren.’ De combined ratio, die de relatie tussen premie-inkomsten en uitbetaalde claims en kosten weergeeft, blijft voor Schade en Inkomen stabiel op 91,7%. ‘Dit betekent dat we 8 cent overhouden van elke euro die we binnenkrijgen. Hierbij hebben we nog wat baat gehad van de nasleep van corona: door minder verkeer op de weg zijn er minder schades geclaimd. Daar staat wel stormschade tegenover van de “triple storm” die we in februari 2022 hebben meegemaakt.’

Bij het segment Leven is het operationeel resultaat met € 15 miljoen naar € 768 miljoen gestegen, voornamelijk door een hoger verzekeringstechnisch resultaat. ‘Bij Pensioenen hebben we wederom een sterke groei gezien met een stijging van de periodieke premie met € 134 miljoen, 21% hoger dan een jaar daarvoor. De performance van Uitvaart en Leven Individueel was onverminderd sterk, extra gedragen door een hoger beleggingsrendement.’ Omdat de huizenmarkt in het tweede halfjaar afkoelde als gevolg van de hoge rente, daalde de hypotheekproductie van a.s.r. ten opzichte van 2021 met € 700 miljoen. ‘Maar met € 5,3 miljard blijft ons marktaandeel hypotheken op peil en hebben we ons eigen boek en onze hypotheekfondsen nog kunnen uitbreiden.’

De solvabiliteit is een stuk hoger dan vorig jaar, met 222%. ‘Hier zit 600 miljoen aan extra vermogen bij, dat we gaan overdragen aan Aegon. Als je daarvoor corrigeert, hebben we een solvabiliteit van 204%, wat nog steeds een mooi getal is. Het laat zien dat de basis van ons bedrijf sterk is, we goed in staat zijn om aan onze financiële verplichtingen te voldoen en dividend uit te keren aan onze aandeelhouders. Ook weten we kapitaal te genereren, in 2022 was de hoogte daarvan € 653 miljoen.’ Het dividend over 2022 bedraagt € 2,70 per aandeel, 12% meer dan in 2021.

Verder is de doelstelling om in 2030 de CO_2-footprint met 65% te reduceren op het gebied van duurzaam beleggen tussentijds al gerealiseerd. Dit heeft te maken met zowel structurele verbeteringen als de lagere economische activiteit en daarmee minder CO_2-uitstoot door de bedrijven waarin a.s.r. belegt. ‘Hoewel we deze doelstelling al hebben waargemaakt, willen we deze handhaven omdat we denken dat het een ambitieus streven is als de economische activiteit weer toeneemt.’ Ook heeft a.s.r. in 2022 voor 700 miljoen aan impactinvesteringen gedaan, onder meer in zonne- en windparken.

‘We zijn tevreden met de resultaten, die zonder de inzet van al onze medewerkers niet mogelijk zouden zijn’, verklaart Ewout. ‘Het is heel mooi dat we groei laten zien en ons marktaandeel toeneemt in een volwassen Nederlandse verzekeringsmarkt, los van de samenvoeging met Aegon Nederland. Al met al hebben we goede resultaten gerealiseerd in deze roerige tijden, maar we moeten waakzaam blijven.’

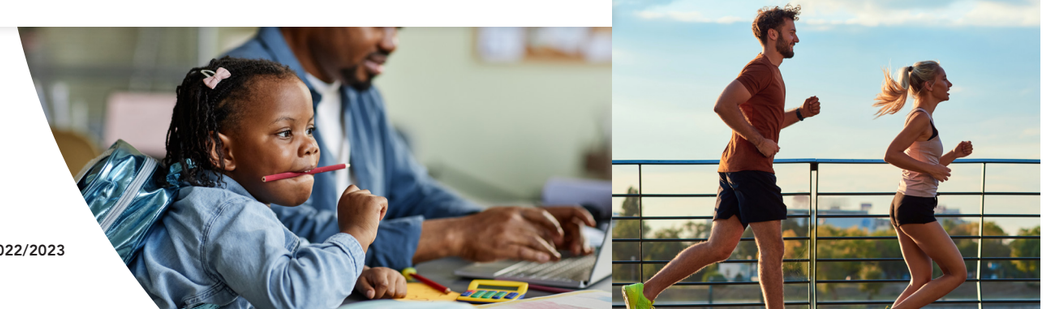
Duurzame **waardecreatie**

Als betrokken verzekeraar wil a.s.r. bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. We geloven dat we op drie kernthema's de meeste impact kunnen hebben en waarde kunnen creëren voor onze stakeholders:

Klimaatverandering en energietransitie

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Financiële zelfredzaamheid en inclusie



Klimaatverandering en **energietransitie**

We stimuleren een klimaatneutrale economie met onze beleggingsactiviteiten, producten en diensten.

Duurzaam schadeherstel

Als duurzame verzekeraar stimuleren we klanten om bij schade te kiezen voor duurzaam herstel in plaats het vervangen van onderdelen of spullen. Voor een groot deel van de schades aan bijvoorbeeld auto's, elektronica, houten vloeren, sanitair, meubilair en kozijnen is dit mogelijk. Uit onderzoek blijkt dat de klimaatimpact bij repareren drie tot zes keer lager ligt dan de impact bij vervanging. Onze klanten kunnen bij schadeherstel gebruik maken van een landelijk dekkend netwerk van duurzame bedrijven. Deze bedrijven gebruiken milieuvriendelijke middelen, ze hergebruiken materialen, verbruiken minder energie en verwerken restafval op een duurzame wijze, onder meer door het te scheiden.

We streven ernaar dat in 2025 50% van de reparabele brandschade en 85% van de schade aan voertuigen duurzaam worden hersteld. De optie verduurzaming na schade biedt bovendien de mogelijkheid om bij herstel het huis (verder) te verduurzamen tot een bedrag van maximaal 10% van het schadebedrag. Bijvoorbeeld door het huis te isoleren na een brand aan het dak.

Vastgoed duurzaam

Ook met haar vastgoed heeft a.s.r. veel aandacht voor duurzaamheid. Daarom laat a.s.r. real estate objecten duurzaam (ver)bouwen. Bijvoorbeeld het Utrechtse Wonderwoods, waar woningen en kantoren samen opgaan in een verticaal bos. Het op het ecosysteem van een boom geïnspireerde project Treehouse in Rotterdam is daar eveneens een voorbeeld van.

Om een positieve impact te hebben op natuur, maatschappij en klimaat streven we naar een verlaging van de CO_2-uitstoot, verminderen we de afvalproductie en het waterverbruik en maken we onze vastgoedportefeuilles klimaat-adaptief. Hierbij ligt de focus zowel op duurzame acquisities als op het verduurzamen van bestaande panden. Dit doen we bijvoorbeeld door het aanleggen van groene daken en het installeren van ledverlichting en waterbesparend sanitair.

We investeren ook in duurzame energieopwekking. In 2022 kochten we de windparken Nieuwe Hemweg (6 windturbines) en Strekdammen (2 windturbines) en het zonnepark Pesse (60.000 zonnepanelen). Eerder investeerden we al in de windparken Jaap Rodenburg (8 windturbines) en Prinses Ariane (34 windturbines). Deze vijf parken leveren een hoeveelheid stroom vergelijkbaar met het jaarverbruik van 221.000 huishoudens.

In 2022 introduceerde Real Estate een nieuwe Klimaat Risico Monitor. Daarin worden portefeuillegegevens met gegevens uit de Klimaateffectatlas gecombineerd en kunnen we zien hoe kwetsbaar en gevoelig locaties in Nederland zijn voor klimaatverandering. Die gegevens gebruiken we in de besluitvorming rond acquisities en het onderhoud van onze vastgoed-portefeuilles en ook om de risico's van onderpanden in onze hypotheek-portefeuille in te schatten. Daarbij gaat het om de risico's van hitte, droogte, overstromingen en extreem weer.

Impact investing

We focussen op het vergroten van onze positieve maatschappelijke impact. Daarom investeren wij in positieve ontwikkelingen voor mens, milieu en maatschappij. In 2024 willen we 4,5 miljard euro aan impactinvesteringen op de balans hebben staan.

CareCycle

Met stichting CareCycle en apotheken zijn we een pilot gestart rond het inzamelen van ongebruikte incontinentiematerialen. Zowel bij het maken als het vernietigen van absorberende incontinentiematerialen komen grote hoeveelheden CO_2 vrij. Verzekerden van a.s.r. kunnen deze ongebruikte materialen bestellen.

Fossiele investeringen

Als eerste Nederlandse verzekeraar hebben wij ambitieuze doelstellingen geformuleerd om fossiele investeringen stapsgewijs uit te faseren. In fase 1 eind 2021 werden investeringen in producenten van thermische steenkool en onconventionele olie- en gasproducten verkocht en opgenomen in de lijst met uitsluitingen.

In fase 2 (2022-2024) richten we ons op olie- en gasproducenten. We beoordelen of de doelstellingen van de betrokken bedrijven in lijn zijn met het transitiepad van het Akkoord van Parijs en gaan daarover met deze bedrijven in gesprek. Wanneer de doelstellingen van bedrijven uiterlijk in 2024 niet voldoende in lijn zijn met het transitiepad naar Parijs zullen we ons belang in deze bedrijven verkopen.

In fase 3 (vanaf 2023) richten we ons op de meest CO_2-intensieve bedrijven in onze portefeuille. We zullen ons de komende jaren steeds meer richten op de best presterende bedrijven en koplopers die een positieve bijdrage leveren aan de noodzakelijke transitie naar een klimaatneutrale economie.

Boeren als deel van de oplossing van het CO_2-probleem

Wij stimuleren boeren om samen de duurzaamheidstransitie van de agrarische sector te versnellen. Dat is beter voor het milieu én voor de portemonnee van de boer. Want wij belonen boeren die zich inzetten voor een duurzame bedrijfsvoering met aandacht voor de bodem, biodiversiteit en bedrijf met 5 tot 10% korting op de canon of pacht van de landbouwgrond die zij van ons in gebruik hebben. Een van de instrumenten hierbij is de Open Bodemindex, die door a.s.r. in samenwerking met Rabobank en Vitens is ontwikkeld. Deze index meet de gezondheid van de bodem en biedt handvatten om die te verbeteren. Gezonde bodems zijn niet alleen nodig om gewassen te laten groeien.

Ze helpen ook met het stimuleren van de biodiversiteit, het vastleggen van koolstof en het vasthouden van water. We helpen boeren ook zich aan te passen aan klimaatverandering. Het ASR Dutch Farmland Fund steunt nieuwe duurzame initiatieven. Bijvoorbeeld door lanadbouwgrond ter beschikking te stellen voor het telen van alternatieve 'biobased' gewassen en het gebruik van nieuwe landbouwtechnieken en door het financieel waarderen en belonen van ecosysteemdiensten.

Net-Zero Insurance Allicance 2021

a.s.r. heeft in december 2021 de Net-Zero Insurance Alliance ondertekend, met als doel tegen 2050 een CO_2-neutrale verzekeringsportefeuille tot stand te brengen. De door de VN bijeengeroepen Net-Zero Insurance Alliance (opgericht in juli 2021) brengt 's werelds grootste verzekeraars en herverzekeraars bijeen om hun bijdrage te leveren aan het versnellen van de transitie naar economieën met een nettonul-emissie. De NZIA-leden zullen elk om de vijf jaar wetenschappelijk onderbouwde tussentijdse doelstellingen vaststellen en jaarlijks onafhankelijk publiekelijk verslag uitbrengen over hun vorderingen. De alliantie werkt samen met het Partnership for Carbon Accounting Financials aan de ontwikkeling van een wereldwijde standaard voor het meten en openbaar maken van verzekerde broeikasgas-emissies. Dit zal resulteren in het NZIA-doelstellingsprotocol, dat naar verwachting in 2023 van start zal gaan.

a.s.r. zorg is aangesloten bij de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 lopend van 2023 tot 2026. Deze richt zich op de bijdrage die de zorgsector kan leveren aan het vergroten van bewustwording en kennis, het verminderen van de CO_2-uitstoot en milieu-belasting door medicatie-gebruik, het verlagen van het primair grondstoffengebruik en het stimuleren van de circulaire economie.

Vitaliteit

en duurzame inzetbaarheid

Stijgende zorgkosten, een langere levensduur en een hogere pensioenleeftijd onderstrepen het belang van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit. Met onze producten en diensten leveren we een bijdrage aan het voorkomen van ziekte, het terugdringen van verzuim en arbeidsongeschiktheid en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid.

Goed bezig!-platform

Met het Goed bezig!-platform helpen we iedereen – klant of (nog) niet – om met hun gezondheid aan de slag te gaan. Je vindt er challenges, programma's en tips om gezonde gewoontes aan te leren. Van hardloop-programma's en de Koud Douchen Challenge tot de Slaap lekker!-module en de Gezonde Snack Challenge. Goed bezig! is een laagdrempelige, gratis 'opstap' naar a.s.r. Vitality en richt zich daarmee op een bredere doelgroep.

a.s.r. Vitality

We stimuleren en motiveren klanten en medewerkers met ons gezondheidsprogramma a.s.r. Vitality om regelmatig te bewegen en gezonder te leven. Deelnemers die hun beweegdoelen halen, ontvangen wekelijks, maandelijks en jaarlijks beloningen. Met het halen van Vitality-doelen wissel je punten in voor bijvoorbeeld cadeaukaarten van Bol.com, Pathé en Intersport. Een donatie aan de Cruyff Foundation is ook mogelijk. Daarnaast kun je op jaarbasis een cashback op je aanvullende zorgverzekering of inkomensverzekering verdienen.

Maar de grootste winst zit natuurlijk in het verbeteren van je eigen gezondheid.

Het programma loopt inmiddels drie jaar en heeft ruim 82.000 deelnemers. Het aantal aangesloten consumenten is in 2022 redelijk stabiel gebleven vergeleken met het jaar ervoor. Wel is er een groei te zien van zo'n 6.000 werknemers, die a.s.r. Vitality gebruiken via hun werkgever. Sinds dit jaar wordt ons gezondheidsprogramma ook aangeboden aan pensioenklanten, want: hoe fitter je bent, hoe langer je van je pensioen kunt genieten.

Verzuimpreventie en re-integratie

Het ziekteverzuim in Nederland neemt jaarlijks toe. En daarmee ook de kosten. Een hoog ziekteverzuim kan een negatieve invloed hebben op de continuïteit van een bedrijf. Er moet immers met minder mensen hetzelfde werk worden gedaan. Dat kan weer zorgen voor extra druk op de overgebleven medewerkers. Wat weer kan leiden tot meer ziekteverzuim. Daarom helpt a.s.r. werkgevers én werknemers bij het voorkomen van verzuim. En soms is verzuim toch onvermijdelijk. Dan staan de experts van a.s.r. re-integratie voor werkgevers klaar met advies en interventies om tot een snelle en duurzame re-integratie te kunnen komen.

Scans
Met onze scans krijg je onder andere inzicht in het verzuim, de vitaliteit en de ambitie van je medewerkers. De scans worden uitgevoerd door onze duurzame inzetbaarheidsconsultants. Zo is er de Loopbaanscan, die inzicht geeft in de werkhouding en loopbaanambitie van medewerkers, en een Verzuimscan, die het verzuim binnen je bedrijf analyseert en praktische tips geeft voor een zo goed mogelijk verzuimbeleid.

MKB Verzuim-ontzorgverzekering
Met de MKB Verzuim-ontzorgverzekering van a.s.r. ben je als kleine ondernemer verzekerd voor de eerste twee jaar als een medewerker ziek uitvalt. Een vaste ontzorgmanager neemt regelwerk uit handen, het loon van de zieke werknemer wordt doorbetaald, de interventies om de medewerker weer aan het werk te krijgen worden tot 100% vergoed én jaarlijks wordt er een preventiecheck uitgevoerd. Hierin wordt onder meer gekeken of jouw bedrijf aan alle verplichtingen uit de Arbowet voldoet. Door onze werkwijze wordt langdurig verzuim tot wel 10% verkort.

Ondersteuning bij re-integratie
Vanuit ons landelijke netwerk van gespecialiseerde dienstverleners bieden we bij re-integratie ondersteuning aan op uiteenlopende vlakken: specialisten op het gebied van psychische en op het gebied van fysiek klachten, arbeidsdeskundig onderzoek, loopbaan- en re-integratietrajecten, juridische diensten, mediation, medische expertise en (om-)scholing. Zo verzorgen wij voor meer dan 50.000 bedrijven de re-integratietrajecten.

Doorgaanverzekering

Voor ondernemers en zzp'ers heeft a.s.r. de Doorgaanverzekering: een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) en een zorgverzekering in één. Hiermee zijn ondernemers verzekerd voor alles wat te maken heeft met zorg, ziekte en arbeidsongeschiktheid, en helpen wij hen om op mentaal én fysiek gebied door te kunnen gaan met ondernemen.

Langer mee AOV

Een speciale AOV is er voor mensen die eigen baas zijn en met hun handen werken. Preventief kan een ondernemer van een arbeidsdeskundige advies krijgen om gezond te blijven ondernemen. Ook hoort een persoonlijke gezondheidscheck en een 'ondernemersprofiel' tot de mogelijkheden. Dit profiel bestaat uit een rapport en persoonlijke uitleg door een ervaren ondernemerscoach. Deze service is volledig anoniem, kosteloos en vrijblijvend. Alles is erop gericht om ondernemers gezond aan het werk te houden en bij ziekte of ongeval via re-integratie of omscholing zo snel mogelijk weer aan (ander) werk te helpen. En mocht het echt mis gaan, dan bieden wij de ondernemer natuurlijk ook een uitkering.

In beweging

Ook stimuleert a.s.r. haar eigen medewerkers om de regie te nemen over hun loopbaan en de manier waarop ze hun werk doen, met langdurige inzetbaarheid als doel. De focus ligt daarbij op persoonlijke ontwikkeling, fysieke en mentale gezondheid, de werk/privé-balans en inzet voor de samenleving. a.s.r. zet onder meer met In Beweging in op de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Via dit platform inspireren, motiveren en mobiliseren we collega's om in beweging te komen en het beste uit zichzelf te halen.

Het aanbod aan workshops, trainingen en inspiratie kent vier categorieën:

- Mijn persoonlijke ontwikkeling: werken aan persoonlijke en professionele groei
- Mijn gezondheid: werken aan fysieke en mentale fitheid in een gezonde werkomgeving
- Mijn privé en werk in balans: werken aan een goede balans in elke fase van het leven
- Mijn maatschappelijke inzet: helpen door te doen, met name via a.s.r. foundation

Koksopleiding
Via In Beweging volgt HR-adviseur Vitaliteit Arzu Cakici (op de foto hierboven) een koksopleiding. 'Ik ben ontzettend dankbaar dat a.s.r. me deze kans geeft, en ook nog eens mijn opleiding betaalt. Sinds ik ben gestart loop ik continu met een glimlach op mijn gezicht. In koken kan ik al mijn creativiteit kwijt én het geeft me veel energie, wat mijn werk-privébalans ten goede komt. Het lijkt me geweldig om voor collega's een teambuilding vanuit HR te organiseren rondom koken. Als je met elkaar kookt moet je samenwerken, creatief zijn en durven.'

Financiële zelfredzaamheid en inclusie

We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om verantwoorde risico's te nemen en bewuste financiële keuzes te maken. We zetten ons in om te voorkomen dat mensen in de schulden raken, of helpen ze om er weer uit te komen. We zijn er voor iedereen die in Nederland woont en werkt. De samenleving is divers, maar iedereen heeft recht op gelijke kansen.

a.s.r. foundation

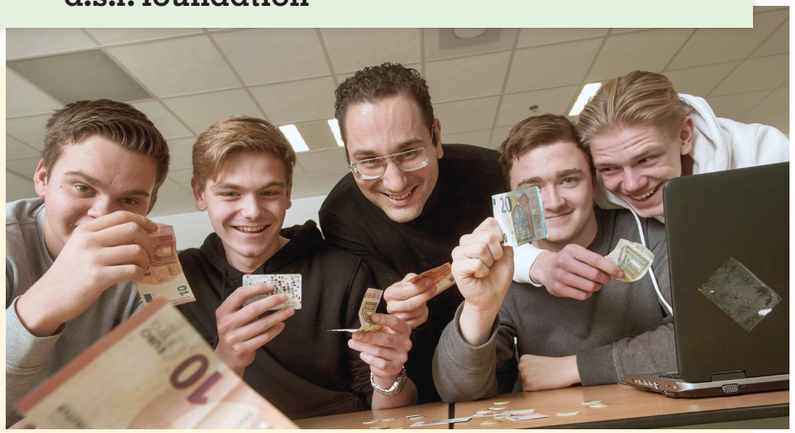
Lesgeven

Mensen die tijdens hun jeugd niet hebben geleerd hoe ze met geld moeten omgaan, hebben als volwassene drie keer zo vaak betalingsproblemen. Daarom richten wij ons op kinderen en jeugd voor financiële educatie.

Week van het geld
De Week van het geld is een initiatief van Wijzer in geldzaken waar we al sinds 2012 aan meedoen. Collega's geven een gastpresentatie over geld of verzekeringen aan kinderen in het basisonderwijs. Dit gebeurt spelenderwijs en interactief met het spel Fix je Risk of het lesprogramma Eurowijs.

Op initiatief van a.s.r. foundation is in Utrecht een coalitie van zes Utrechtse organisaties geformeerd. Samen met de gemeente Utrecht, Nibud, de Volksbank, Rabobank Utrecht, Dock en U Centraal worden activiteiten aangeboden aan Utrechtse scholen om zoveel mogelijk kinderen te bereiken.

MoneyWays
MoneyWays is een door Nibud en Diversion ontwikkeld landelijk mbo-lesprogramma gericht op jongeren tussen 14 en 24 jaar. De lessen over 'omgaan met geld' worden gegeven door peer-educators, leeftijdsgenoten die zelf ervaring hebben met financiële uitdagingen. Om deze peer educators te ondersteunen, krijgen ze een verzekeringstraining en een a.s.r.-buddy die online beschikbaar is voor verzekeringsvragen tijdens de gastles.



Peer educator Rachid Benali geeft jongeren les over omgaan met geld

LEF
Stichting LEF geeft jongeren inzicht in hun financiële situatie door lesmodules over geld en financieel gedrag. Wij zijn partner van LEF, leiden nieuwe gastdocenten op waaronder onze eigen collega's. In 2022 zijn ook medewerkers in Heerlen en Enschede getraind om regionaal LEF gastlessen te geven.

KiKiD
Stichting KiKiD ontwikkelt educatieve theaterprojecten, projectweken, trainingen en digitale lessen en organiseert of geeft die op scholen in het basis- en voortgezet onderwijs. KiKiD biedt namens a.s.r. alle vmbo-scholen de gratis online les Geld & geluk aan. De les zet leerlingen aan het denken over geld via filmpjes, open vragen en stellingen. a.s.r. foundation heeft geholpen de les verder te ontwikkelen.

Ondersteunen

Veel Nederlanders hebben moeite om grip op hun financiën te houden. Een onoverzichtelijke administratie vergroot de kans op schulden. Daarom helpen wij huishoudens met (kans op problematische) schulden én helpen we ouders met de financiële opvoeding van kinderen.

Vrijwilligers tijdens de kick off van het project Financieel Vrijwilliger

Financieel vrijwilliger

Huishoudens met betalingsproblemen helpen hun financiële en administratieve kennis op orde te brengen: dat doen collega's die zich inzetten als financieel vrijwilliger. Ze ondersteunen bij het maken van financiële overzichten en planningen, post sorteren, digitaal bankieren en het aanvragen van toeslagen. a.s.r. foundation werkt hierin samen met De Tussenvoorziening, U Centraal en Humanitas voor begeleiding van vrijwilligers en cliënten. Thuis of bij financiële inloopspreekuren.

Workshop Financiële opvoeding

De workshop 'Ik krijg nooooit wat' heeft a.s.r. foundation samen met Nibud ontwikkeld om ouders te helpen bij de financiële opvoeding van hun kinderen. Tijdens de workshop praten ouders over stellingen binnen vier thema's: zakgeld, keuzes maken, sparen en veilig betalen. a.s.r. foundation heeft de stellingen in 2022 aan de hand van de Nibudonderzoeken en evaluaties geactualiseerd. Ook werden 50 professionals en vrijwilligers getraind om de workshop te kunnen geven tijdens de Week van het geld.

Voorlezen

Bijna de helft van de mensen met financiële problemen is laaggeletterd. Als een kind opgroeit in een taalrijke omgeving, is er minder kans op laaggeletterdheid. Daarom leveren wij een bijdrage aan de taalontwikkeling van kinderen.

Kinderleescampagnes

Een kwart van de tieners in Nederland heeft een taalachterstand. Een van de belangrijkste oorzaken is te weinig voorlezen in de kindertijd. Tijdens de Nationale Voorleesdagen en de Kinderboekenweek lezen collega's voor op basisscholen of kinderdagverblijven van bijvoorbeeld hun eigen zoon, dochter of buurkind. Zo geven wij kinderen het plezier in (voor)lezen mee.

(Online) voorlezen via de VoorleesExpress

De VoorleesExpress zorgt ervoor dat kinderen die moeite hebben met taal extra aandacht krijgen. Collega's worden gekoppeld aan een gezin waar ze 20 weken achter elkaar te gast zijn. Ze ontmoeten elkaar bij het gezin thuis. In samenwerking met de ouders gaan de vrijwilligers aan de slag met taal en (voor)lezen. De ouders krijgen handvatten om taal een blijvende plek te geven in het dagelijks leven en zo de taalontwikkeling van kinderen te stimuleren.

Collega Maaike van der Gouw leest boekjes met de 3-jarige Mohammed uit Syrië

Financiële zelfredzaamheid voor klanten

We helpen ook klanten inzicht te krijgen in hun financiële situatie. Hierdoor zijn ze beter in staat om financiële beslissingen te nemen en hun financiële doelstellingen te realiseren. We werken op basis van inclusie en solidariteit en hebben voor alle doelgroepen passende producten en diensten, waaronder:

Ik denk vooruit

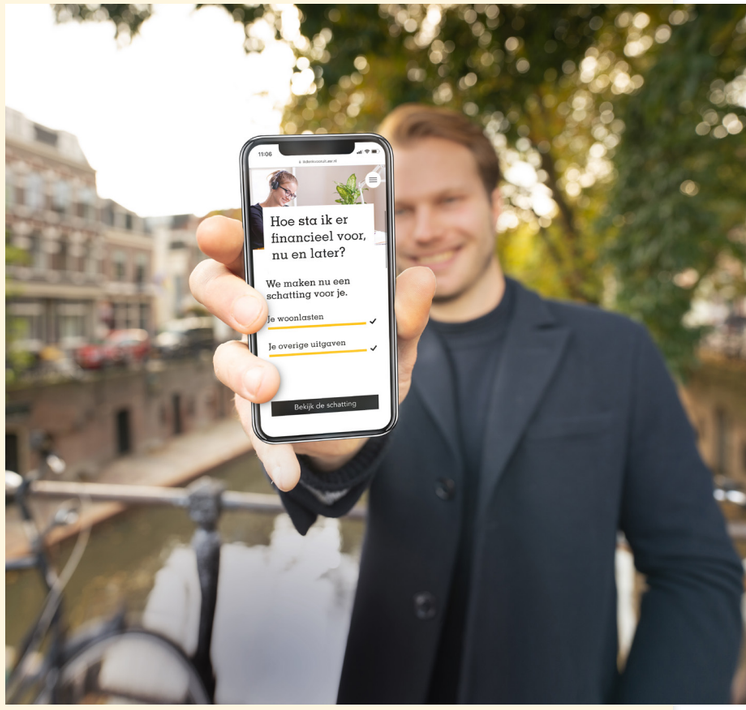
Een platform waarop klanten inzicht kunnen krijgen in hun financiële situatie en die met tips over sparen en beleggen helpt bij het maken van een plan om financiële doelen te behalen. De tool is ook beschikbaar voor mensen die geen klant bij a.s.r. zijn.

Diverse hypotheekvormen

Zoals de Startershypotheek, waar nieuwkomers op de woningmarkt een langere aflossingstermijn krijgen om hun woonlasten betaalbaarder te maken. Ook heeft a.s.r. een hypotheek voor senioren die de overwaarde van hun huis willen gebruiken (de Levensrente hypotheek).

Speciale uitvaartverzekering

Ardanta heeft een uitvaartverzekering voor kwetsbare personen (die onder een bewindvoerder vallen), waarbij zij zonder drempels en gezondheidsvragen een uitvaartverzekering kunnen afsluiten.



Op het platform Ik denk vooruit krijg je inzicht in je financiële situatie

Inclusie en diversiteit

Ook voor de eigen organisatie is inclusie belangrijk. Hier lees je meer over op pagina 46.

Samengaan a.s.r. en Aegon Nederland

a.s.r. en Aegon Nederland gaan verder als één bedrijf. Aegon Nederland wordt verkocht door Aegon aan a.s.r. Dit maakten a.s.r. en Aegon op 27 oktober 2022 bekend. Wat ging eraan vooraf en wat moet er nog gebeuren?

Kort na de bekendmaking blikte Jos Baeten in zijn blog aan medewerkers terug op de deal. Hij schrijft onder meer: 'Een paar maanden terug kwamen a.s.r. en Aegon serieus in gesprek over de mogelijke combinatie met Aegon Nederland. Lard Friese, de CEO van Aegon, ken ik al ongeveer 30 jaar. Bij onze ontmoetingen praat je natuurlijk ook over hoe je aankijkt tegen de Nederlandse markt en ieders positie daarin. Uiteindelijk hebben die gesprekken geresulteerd in de afspraak om te onderzoeken of het maken van een combinatie tussen onze bedrijven een mogelijkheid was.'

En die mogelijkheid bleek er te zijn. Er werden afspraken gemaakt over 'niet-financiële voorwaarden' zoals wie de combinatie gaat leiden, het merk, de vestiging van het hoofdkantoor, enzovoort. In een latere fase ging het over de prijs die a.s.r. moet betalen aan Aegon. Uiteindelijk werd alles vastgelegd en kon het nieuws op 27 oktober 2022 gezamenlijk gebracht worden. Op het moment van verschijning van dit magazine, eind maart 2023, is het nog een voorgenomen samenvoeging. De financiële toezichthouders en mededingingsautoriteit moeten de transactie goedkeuren. De verwachte closing is niet voor 1 juli. De combinatie van Aegon Nederland en a.s.r. staat vanaf dan op de nummer 2 positie op de Nederlandse verzekeringsmarkt.

Wat moet er nog gebeuren?

Zoals eerder vermeld, moeten de diverse toezichthouders nog hun goedkeuring geven. De aandeelhouders van beide bedrijven zijn wel al akkoord met de transactie. Verder zijn bij beide bedrijven op elk gebied - de productlijnen, IT, HR, Finance, enzovoort - collega's betrokken om de samenvoeging voor te bereiden en zo de integratie vlot te laten verlopen.

Frithjof van Rems is manager Compliance en tijdelijk leidinggevende van het integration management office: 'We hebben niet eerder bij fusies of overnames zo'n omvangrijk traject gehad als nu bij het samengaan met Aegon Nederland. Er zijn in deze fase twee hoofdzaken te onderscheiden: de voorbereidingen op de closing en de voorbereidingen op de integratie die daarop volgt.'

Voor de closing

Voor de closing is onder meer goedkeuring van diverse toezichthouders vereist, zoals van De Nederlandsche Bank (verklaring van geen bezwaar als verzekeraar zijnde), DNB samen met de Europese Centrale Bank (verklaring van geen bezwaar in verband met de bankactiviteiten die overkomen) en de Autoriteit Consument & Markt (mededinging). Hiervoor moeten a.s.r. en Aegon Nederland veel gegevens aanleveren.

Daarnaast is de projectorganisatie samen met Aegon bezig met de uitwerking van diverse zaken zoals de diensten van Aegon Groep waar a.s.r. en Aegon Nederland tijdelijk nog gebruik van dienen te maken.

Na de closing

Ook worden de voorbereidingen getroffen om na de closing met de integratie te kunnen beginnen. Om in kaart te brengen wat hiervoor nodig is, en om de vorderingen op dit gebied bij te houden, is een uitgebreide projectstructuur ingericht waar elk bedrijfsonderdeel – zo'n 20 in totaal – bij betrokken is. Zo heeft uiteraard elke productlijn een projectteam, maar denk ook aan staffuncties als Communicatie, HR, IT&C en Finance & Risk afdelingen.

Doel hiervan is dat de hele organisatie gereed is voor het moment van closing en de 'stabilisatiefase' - zoals de eerste 100 dagen ook wel genoemd worden - waarbij alle activiteiten door blijven gaan, klanten bediend blijven worden en medewerkers overal bij kunnen. Dit kent zijn uitdagingen, want tot de closing mag onderling niet zomaar informatie worden uitgewisseld. 'Het mag alleen om gegevens gaan die nodig zijn om de integratie goed te kunnen voorbereiden en noodzakelijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering. We zijn hier uiteraard heel scherp op.'

Werkgeversfusie

Na de closing zijn a.s.r. en Aegon Nederland nog twee separate bedrijven, maar onder de vlag van a.s.r. Niet eerder dan in oktober wordt de werkgeversfusie verwacht. De medewerkers van a.s.r. en Aegon Nederland zullen rapporteren aan hetzelfde senior management team, Aegon-medewerkers krijgen toegang tot de benodigde HR-systemen en er kan een begin worden gemaakt met de integratie, die naar verwachting zo'n drie jaar duurt.

Aegon Nederland

Aegon Nederland is al meer dan 175 jaar actief in Nederland en bedient met zo'n 3.500 medewerkers de markt met een breed assortiment pensioen-, hypotheek-, schade- en inkomenproducten. Ook bank Knab, pensioenuitvoeringorganisatie TKP, serviceprovider Nedasco en Robidus, dat advies en operationele diensten levert aan werkgevers en verzekeraars op het gebied van sociale zekerheid zijn onderdeel van de transactie.

De merknaam Aegon zal nog drie jaar gebruikt worden voor de pensioen- en hypotheekproducten.

De merknaam a.s.r. zal de leidende merknaam worden van de combinatie. De genoemde onderdelen met een eigen merknaam houden die namen.

De medewerkers van Aegon Nederland hebben hun werkplek in Den Haag, Leeuwarden,Groningen, Amersfoort en Amsterdam.

Alle vaste medewerkers, externe medewerkers en stagiairs ontvangen wekelijks een verzoek om mee te doen met de eMood, een pulsecheck op het gebied van werkgeluk, vitaliteit en productiviteit. Alle leidinggevenden ontvangen wekelijks een dashboard met de scores van hun team. Zo houdt a.s.r. vinger aan de pols ten aanzien van deze onderwerpen en blijven medewerkers en leidinggevenden hierover met elkaar in gesprek.

Cijfers eMood a.s.r. in 2022

Totaalcijfer	Vitaliteit	Aantal stellingen	Aantal open vragen
7,6	7,5	126	9

Werkgeluk	Productiviteit	Gemiddeld aantal reacties (per week)
7,9	7,5	2.435

eMood ook bij andere bedrijven ingezet

De eMood is door de HR-afdeling van a.s.r. zelf ontwikkeld. 'Ik vermoed dat wij het enige bedrijf in Nederland zijn dat al ruim drie jaar elke week systematisch, door middel van wisselende stellingen, aan haar medewerkers vraagt hoe het met ze gaat', zegt Simone Roos, manager HR Data & Digitaal. Toen andere werkgevers en arbodiensten belangstelling toonden voor de eMood, is de tool doorontwikkeld en in de markt gezet. Inmiddels wordt de eMood door een tiental andere bedrijven ingezet.

De eMood® is een geregistreerd merk;
a.s.r. treedt op tegen inbreuk op dit merk.

'We willen de grootste database van Nederland op het gebied van duurzame inzetbaarheid creëren', zegt Simone. 'Wekelijks produceren en verzenden we honderden dashboards naar leidinggevenden bij a.s.r. en onze klanten.' Dat gaat volautomatisch met eigen ontwikkelde software.

De database telt inmiddels meer dan een miljoen antwoorden op wekelijks wisselende stellingen, die door een multidisciplinair team binnen HR worden bedacht. Ook worden bestaande wetenschappelijk gevalideerde vragen gebruikt.

Simone legt uit dat op basis van de respons het toekomstige verzuim kan worden voorspeld. 'De antwoorden op stellingen als *Ik heb na mijn werk nog energie voor andere dingen* en *Als ik aan mijn werkweek begin, is mijn batterij weer opgeladen* hebben een hoge correlatie met ziekteverzuim. Zoals ook een plotselinge wijziging in de responsstijl van deelnemers, extremere scores en plotseling stoppen of juist beginnen met het invullen van de eMood een voorspeller van verzuim is. Met machinelearning trainen we het voorspelmodel en voegen we wekelijks nieuwe trainingsdata toe. Vanzelfsprekend zijn de data volledig geanonimiseerd en niet te herleiden naar individuen.'

Bevlogenheid
In de eMood wordt ook regelmatig een open vraag gesteld. Zoals waar medewerkers in het werk blij van worden of trots op zijn. Enkele citaten uit de ruim 12.000 antwoorden zijn:

- Ben trots op wat wij als team bereikt hebben.
- Uitdaging, samenwerken, zelfstandigheid, vrijheid, vertrouwen.
- Mooie dingen ontwikkelen voor de klant.
- Goede sfeer in het team.
- Mijn collega's.
- Dat we een stabiel en goed jaar hebben gedraaid.
- Op tevreden klanten/collega's en dat we een goede teamspirit hebben.
- Waterfietsen in de vijver, kleine succesjes, uitdagende projecten, naar huis rijden zonder file.
- Trots op de fijne gesprekken met de klanten thuis of telefonisch.

eNPS
De eNPS (employee Net Promoter Score), ofwel de mate waarin medewerkers a.s.r. als werkgever aanraden aan anderen, is in 2022 gemiddeld +42. Daarmee presteert a.s.r. ruim boven het landelijk gemiddelde. In de financiële sector is de eNPS +10 (bron: Effectory 2021).

Kerncijfers

Aantal medewerkers
(in fte)

4.313*

Diversiteit

Man	56%
Vrouw	44%

Diversiteit bij nieuwe medewerkers

Man	51%
Vrouw	49%

Aantal vervulde vacatures

720

Aantal vacatures intern vervuld

277 (38%)

Aantal vacatures vervuld door netwerk eigen medewerkers

82 (11%)

Gemiddelde leeftijd

45,0

Man	46,2
Vrouw	43,0

Gemiddeld aantal jaren in dienst

13,2

Man	14,5
Vrouw	11,5

Gemiddelde afstand woon-werk
(kilometers)

37,2

Hybride werken
(% werkdagen op kantoor t.o.v. totaal aantal werkdagen)

24% 2021: **9%**

* Dit cijfer is inclusief de aantallen medewerkers van onze 100% dochterondernemingen: ANAC, Corins, Dutch ID, SuperGarant, Poliservice en VKG. De overige HR-cijfers gaan alleen over a.s.r.-medewerkers.

De Andere **Cao**

De Andere Cao is de eigen cao van a.s.r. Geen dichtgetimmerd verhaal, maar een set van uitgangspunten, die samen met de vakbonden zijn opgesteld. De Andere Cao gaat uit van vertrouwen en een volwassen arbeidsverhouding. Eigen regie en keuzevrijheid staan centraal. De cao bestaat uit vijf clusters: Cultuur, Ontwikkeling, Tijd, Vitaliteit en Mobiliteit.

Cultuur

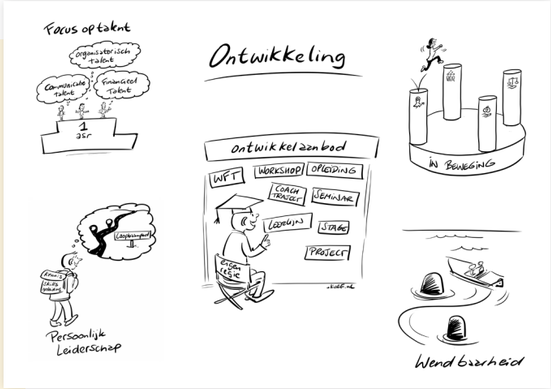
In dit cluster staat omschreven hoe we bij a.s.r. met elkaar samenwerken. Zo is er Het Andere Gesprek, het watermerk van De Andere Cao. Medewerkers hebben door het jaar heen gesprekken over alle aspecten die de arbeidsovereenkomst raken. Denk aan (de voortgang op) persoonlijke doelstellingen en ontwikkeling, ambities, gedrag, competenties, balans werk-privé en vitaliteit. Soms is de leidinggevende de gesprekspartner in Het Andere Gesprek, een andere keer is dat een directe collega of een collega van een andere afdeling.

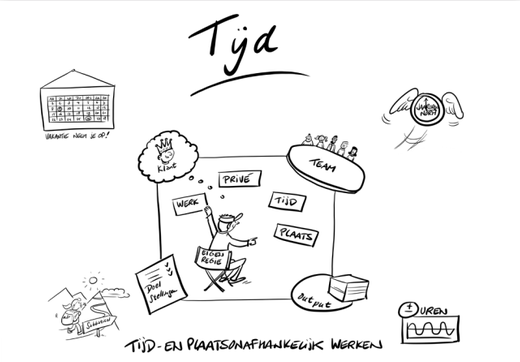
Bij a.s.r. beoordelen we niet (meer) via een vastgelegde cyclus, maar we halen wel regelmatig feedback op over ieders functioneren. Ook dat gebeurt (onder andere) via Het Andere Gesprek.

De klant is koning en we verwachten leiderschap van iedereen. De uitgangspunten hiervoor zijn vastgelegd in de vijf D's van leiderschap. We delen **dilemma's** die we in de dagelijkse praktijk tegenkomen. In het kader van **diversiteit**, gelijkwaardigheid en inclusie staan wederzijds begrip, erkenning en herkenning, respect en waardering centraal. We geven elkaar daarbij ruimte voor **dialoog** en reflectie. We geven en vragen **duidelijke kaders** van waaruit we werken en we leggen verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie. We **doen**.

Ontwikkeling

Doorlopend werken aan persoonlijke ontwikkeling, dat stimuleert en faciliteert a.s.r. met een groot ontwikkelaanbod en veel tijd om hieraan te werken. Dat staat beschreven in het cluster Ontwikkeling. Focus op Talent is onze innovatieve aanpak van talentontwikkeling, die ervan uitgaat dat iedereen talent heeft en waarin vooral wordt gewerkt aan vaardigheden van de toekomst en het vergroten van de wendbaarheid van medewerkers. Via het platform In Beweging stimuleert a.s.r. medewerkers om te werken aan duurzame inzetbaarheid.



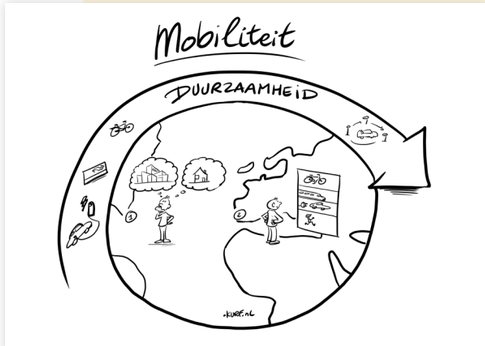


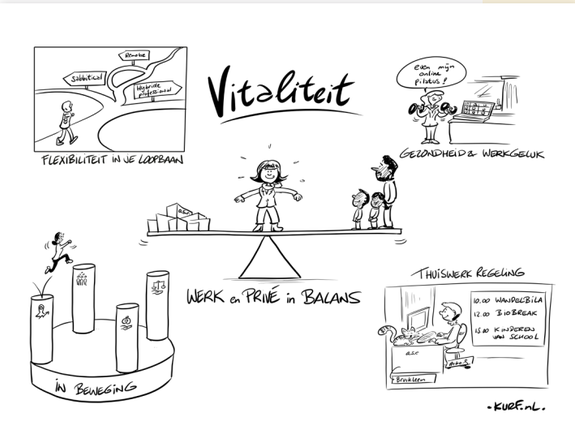
Tijd

Bij a.s.r. werken we al sinds 2012 gedeeltelijk vanuit huis en in 2014 introduceerden we tijd- en plaatsonafhankelijk werken. Medewerkers hebben veel regie over waar ze werken maar ook wanneer. We gaan uit van een jaarurennorm en werken met plus- en minuren, met de keuze om in rustigere tijden minder uren te maken en als het drukker is, wat meer. Dit draagt bij aan een goede werk-privébalans. Na corona hebben we een volgende stap gezet, naar hybride werken, waarbij de aard van de werkzaamheden en de behoefte van de klant bepalend zijn voor de keuze van de werklocatie. We streven ernaar dat medewerkers gemiddeld 40% van de tijd op kantoor werken en de rest vanuit huis of een andere locatie.

Mobiliteit

In het cluster Mobiliteit zijn de afspraken vastgelegd voor woon-werkverkeer en zakelijk reizen. Uitgangspunt is om dat zo duurzaam mogelijk te doen. Daarom kunnen medewerkers kiezen voor een NS-Business Card met vrij reizen, kunnen ze deelnemen aan een fietsplan en gebruik maken van elektrische deelauto's. Alle nieuwe leaseauto's zijn volledig elektrisch.





Vitaliteit

a.s.r. vindt het belangrijk dat medewerkers vitaal aan het werk zijn en blijven. En dat ze op een vitale manier naar hun pensioen toewerken. Daarom heeft dit onderwerp sinds twee jaar een apart cluster in De Andere Cao. We zorgen voor een omgeving waarin medewerkers gestimuleerd worden om optimaal te werken aan hun eigen vitaliteit en inzetbaarheid. Om ook vanuit huis vitaal te werken is er een verplichte check van de thuiswerkplek en de mogelijkheid om een thuiswerkplek in bruikleen te krijgen. Medewerkers kunnen gebruik maken van een uitgebreid aanbod van workshops om vitaal te blijven en kunnen jaarlijks deelnemen aan een VitaliteitScan om inzicht te krijgen in hun fysieke en mentale gezondheid.

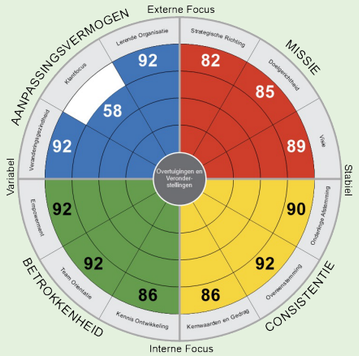
Nieuwe cao voor a.s.r.

a.s.r. is in december 2022 een nieuwe cao overeengekomen met vakorganisatie De Unie. De cao met ingangsdatum van 1 januari 2023 heeft een looptijd van 18 maanden. De volgende afspraken zijn gemaakt:

- Alle medewerkers krijgen per 1 december 2022 een loonsverhoging van 4% en per 1 juli 2023 wordt het salaris met 3% verhoogd.
- Interne medewerkers en uitzendkrachten ontvangen een eenmalige uitkering van € 2.000 bruto in januari 2023 als tegemoetkoming in de hogere kosten als gevolg van de inflatie. Collega's die parttime werken ontvangen dit bedrag naar rato.
- De tegemoetkoming in de reiskosten wordt verhoogd naar € 0,21 per kilometer per 1 januari 2023 en naar € 0,22 per 1 januari 2024 (na goedkeuring van het belastingplan 2023).
- De regeling die vervroegd uittreden mogelijk maakt (RVU) en de sabbatical-regeling worden gehandhaafd. De regeling voor de invulling van bijzonder verlof wordt verduidelijkt en de 9 weken betaald ouderschapsverlof gaat van 70% van het maximum dagloon naar 70% van het salaris.
- Collega's die dit willen, kunnen iedere tweede feestdag, zoals tweede kerstdag of tweede paasdag werken en deze officiële vrije dag op een ander moment opnemen als diversiteitsdag.

Denison scan:

a.s.r. bij **15% hoogstscorende** bedrijven



De score in de Denison scan is in 2022 vergelijkbaar met die van 2020 en 2021. a.s.r. blijft daarmee behoren tot de 15% hoogst scorende bedrijven die hieraan deelnemen. Het onderzoek, dat jaarlijks wordt gehouden, meet het succes van een organisatie op meerdere vlakken, waaronder de betrokkenheid van medewerkers. De resultaten worden vergeleken met een wereldwijde benchmark van meer dan 1.200 grote organisaties.

In maart 2022 is binnen a.s.r. voor de zesde keer de Denison scan uitgevoerd. 78% van de collega's vulde de scan in (2021: 83%).
a.s.r. scoort dit jaar over de hele linie iets lager, maar behoort nog steeds tot de 15% hoogst scorende bedrijven in de benchmark. De scores op de hoofdthema's missie, consistentie, betrokkenheid en aanpassingsvermogen zijn goed vergelijkbaar met die van 2020 en 2021. Op onderdelen zijn er wel verschillen.

Zo is een grote stijging behaald op de stellingen over diversiteit en inclusie. Samenwerking tussen verschillende delen van de organisatie behaalde een iets lagere score. De score op klantfocus is gelijk gebleven ten opzichte van 2021. Voor de tweede keer is de bereidheid van de organisatie om digitaal te transformeren en te innoveren gemeten. Ook deze scores zijn gelijk aan die van 2021.

Engagement
De medewerkersbetrokkenheid (engagement) komt dit jaar uit op 88. Hiermee wordt de middellange termijndoelstelling van meer dan 85 gehaald. Om ook gedurende het jaar inzicht in de ontwikkeling van het engagement te houden, werden er in 2022 pulsechecks uitgevoerd via de eMood. Medewerkers konden reageren op twaalf stellingen die zijn afgeleid van de stellingen in de Denison scan over dit onderwerp.

De halfjaarlijkse rapportages geven leidinggevenden handvaten om concreet het gesprek aan te gaan in het team en eventueel tijdig interventies in te zetten.

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Bij a.s.r. geloven we dat verschillen ons samen sterker en beter maken en staan we voor gelijke carrièrekansen voor iedereen. We streven naar een inclusieve cultuur, waarin verschillen worden herkend, gewaardeerd en benut. En we sluiten niemand buiten. Iedereen die talenten wil inzetten om onze doelstellingen te realiseren krijgt de ruimte om dat te doen, ongeacht gender, leeftijd, geloofsovertuiging, achtergrond of geaardheid.

Doelstelling

Ten minste een derde van het hoger en senior management, de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is vrouw en ten minste een derde is man.

Dit is onze aanpak om deze doelstelling te realiseren:

- We houden tijdens het recruitmentproces en bij de invulling van vacatures voor het (senior) management rekening met de streefcijfers.
- Bij de jaarlijkse vlootschouw, waarin onder andere de opvolgingsplanning wordt besproken, streven we naar een evenwichtige verdeling van talent in de interne Talent Pipeline.
- We stimuleren persoonlijke ontwikkeling van managers, via een innovatieve aanpak van talentontwikkeling 'Focus op Talent', het Leiderschap Educatie (LE) programma van a.s.r. en door samenwerking met 'Talent naar de Top' (talentontwikkeling specifiek voor vrouwen).
- Door aandacht te besteden aan gender-diversiteit in alle lagen van de organisatie, werken we aan de pijplijn voor de management-lagen en uiteindelijk het senior management.

Stand eind 2022
Op 31 december 2022 bestond de Raad van Bestuur uit 1 vrouw (33%) en 2 mannen (67%) en de Raad van Commissarissen uit 2 vrouwen (40%) en 3 mannen (60%). Op 31 december 2022 bestond het senior management (subtop) uit 18 leden, 4 van hen waren vrouw (22%) en 14 waren man (78%).

Doelstelling

De participatie van minimaal 70 personen in 2026 met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Om de kans op werk voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten, heeft a.s.r. de Participatiedesk. Deze desk zet mensen met een Wajong-uitkering in op verschillende opdrachten binnen a.s.r. Ze kunnen hier maximaal twee jaar via de Participatiedesk werken om zo werkervaring en arbeidsvaardigheden op te doen. Ze krijgen intensieve begeleiding en een op maat gemaakt opleidingsprogramma. Het doel is om ze voor te bereiden op een vaste functie, bij voorkeur binnen a.s.r. In 2022 is een start gemaakt met de herinrichting van de Participatiedesk, zodat deze toekomst-bestendig is en blijft en we onze doelstelling voor 2026 kunnen behalen.

Stand eind 2022
Eind 2022 werkten er 44 (2021: 46) medewerkers bij a.s.r. die vallen onder de definitie van de Participatiewet.

Doelstelling

Gelijke beloning bij gelijke arbeid.

Om dit te borgen, en ervoor te zorgen dat mannen en vrouwen inderdaad voor dezelfde werkzaamheden een gelijke beloning ontvangen, wordt jaarlijks een Gender Pay Gap analyse uitgevoerd. Daarnaast onderzoekt een externe partij iedere drie jaar hoe het staat met de gelijke beloning bij a.s.r.

Resultaten analyse 2022
Uit de Gender Pay Gap analyse van 2022 blijkt dat er bij a.s.r. geen sprake is van een loonkloof tussen mannen en vrouwen; zij krijgen een gelijke beloning bij gelijk-waardige arbeid. De Gender Pay Gap is 0%.

Doelstelling

a.s.r. hoort met haar scores in de module Diversiteit & Inclusie van de Denison scan bij de top 25% van de bedrijven die meedoen.

In de module Diversiteit & Inclusie van de Denison scan meten we de voortgang binnen de organisatie op dit thema aan de hand van vier pijlers: percepties van inclusie en respect, een werkomgeving die veilig is en vrij van discriminatie, eerlijke en gelijke toegang tot mogelijkheden, leiderschap met oog voor diversiteitswaarden.

Stand eind 2022
Bij de meting van 2022 hoort a.s.r. met haar scores in de module Diversiteit & Inclusie bij de top 25% van bedrijven die meedoen aan het onderzoek.

Registratie als non-binair mogelijk

In 2022 is het HR-systeem en IT-landschap technisch aangepast zodat werknemers die zich identi-ficeren met zowel man als vrouw, of zich geen van beide voelen, zich ook als non-binair kunnen registreren in het HR-systeem, mits zij dit ook hun paspoort hebben staan. Dit laatste is nodig vanwege verplichte gegevenskoppe-lingen tussen de HR-systemen en externe partijen zoals overheids-instanties. a.s.r. voert gesprekken met de externe partijen om hen te motiveren hun systemen ook genderneutraal in te richten.

Culturele diversiteit

Om inzicht te krijgen in culturele diversiteit, heeft a.s.r. in 2022 deelgenomen aan de barometer culturele diversiteit van het Centraal Bureau van de Statistiek. Uit die meting blijkt dat 18% van alle medewerkers bij a.s.r. een migratieachtergrond heeft. Landelijk is het aandeel medewerkers met een migratie-achtergrond 23%. In de categorie medewerkers tot 35 jaar werken meer mensen met een migratie-achtergrond, namelijk 23%, waarvan 17% niet-westers.

a.s.r. heeft zich aangesloten bij het Agora Network. Het netwerk is opgericht om samen te bouwen aan meer culturele diversiteit in de top van BV Nederland. Deelnemers organiseren master-classes, geven rolmodellen een podium, delen best practices en overleggen gezamenlijk over de vervolgstappen om culturele diversiteit op de werkvloer verder te stimuleren. Medewerkers van a.s.r. worden via intranet geïnformeerd als er activiteiten zijn vanuit het Agora Network waar ze aan kunnen deelnemen.

Anoniem solliciteren

Verder is in 2022 gestart met volledig anoniem solliciteren voor een aantal specifieke functies. Dit om *bias* (vooroordelen) tijdens instroom zoveel mogelijk te vermijden. Hierbij solliciteren kandidaten via een vragenlijst in plaats van met een cv of brief en worden er geen persoons-gegevens gedeeld of uitgewisseld tot aan het sollicitatiegesprek.

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

ASR Nederland N.V.
Archimedeslaan 10
Postbus 2072
3500 HB Utrecht
www.asrnederland.nl