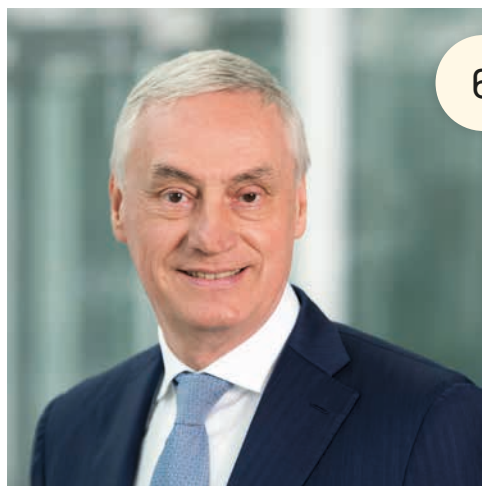


a.s.r. jaarmagazine 2023 — 2024

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



Inhoudsopgave



6

CEO Jos Baeten over 2023
Een jaar waarin voor a.s.r. heel veel is gebeurd

Onze kernthema's



8

**Mijlpalen in samenvoeging
a.s.r. en Aegon NL**



16



**Financiële
redzaamheid en
inclusie**

26

**Vitaliteit en
duurzame
inzetbaarheid**



32



**Duurzaam
wonen
en leven**



**Het verhaal
van a.s.r.**



Operationeel resultaat

(in € miljoen)

1.117

2022: 805

23

40

Wat doen kan doen:
op weg naar de
beste financiële
dienstverlener



De cijfers van a.s.r. over 2023

Human Resources met onder meer:



42

**Directeur HR over het
samengaan met Aegon NL**

44

Denison scan brengt
organisatiecultuur in beeld

46

HR in cijfers

47

**Brayan creëerde zijn
eigen droombaan**

48

**Participatiedesk helpt
'buitengewone' talenten
aan werk(ervaring)**

En verder in dit magazine

4. a.s.r. in één oogopslag

14. Merken van a.s.r.

15. Productlijnen van a.s.r.

10, 24, 30, 38. Highlights uit 2023

20. Aegon Cappital adviseert werkgevers
over pensioenopbouw

22. Financiële redzaamheid voor klanten

29. Samenstelling Management Board

35. Medewerkers en hun passie

36. Duurzaam schadeherstel

50. Highlights uit 1e kwartaal 2024

Colofon

Het Jaarmagazine is een uitgave van:

ASR Nederland N.V.

Archimedeslaan 10

Postbus 2072

3500 HB Utrecht

asrneland.com

Redactie

Corporate Communicatie

Marleen Veldhuijzen (redactie totaal
en productie)

Floor Meijs

Sandra Meijer

Tekstbijdragen en adviezen

Jenny Schellekens, Martin Veldhuizen,
Hans Vos

Fotografie

Raphaël Drent, Wilco van Dijen,
Elisa Smook, AdobeStock, Istock

Vormgeving

TD Cascade

Drukkerij

Drukkerij Wilco

Oplage

2.000

Disclaimer

*In dit Jaarmagazine doet a.s.r. verslag
over het jaar 2023 inclusief de eerste
maanden van 2024.*

*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 2023
is te vinden/downloaden via:
www.asrneland.nl.*

a.s.r. in één oogopslag



Aantal medewerkers

(in fte's)

7.994



Marktpositie

#2



Aantal klanten

(in miljoen)

4,3



Duurzame reputatie

39%

Doelstelling is > 40% in 2024



Net Promoter Score (NPS-r)
 (Beeld dat klanten van a.s.r. hebben)

-7

Doelstelling is boven
 marktgemiddelde (0)

Beheerd vermogen voor derden
 (in € miljard)

29,3

Hypotheekproductie
 (in € miljard)

6,1

Operationeel resultaat
 (in € miljoen)

1.117

Impact beleggingen
 (in € miljard)

4,0

Doelstelling is 4,5 miljard eind 2024

Betrokkenheid medewerkers
 (Meting via Denison scan)

89

Doelstelling is >85

Inzet op maatschappelijk gebied
 (Aantal medewerkers)

1.299



CEO Jos Baeten:

'We kunnen heel trots zijn op wat we afgelopen jaar hebben bereikt'

2023 was een jaar waarin a.s.r. een grote stap voorwaarts heeft gezet. 'Voor het eerst hebben we onze resultaten gepubliceerd inclusief de resultaten van Aegon Nederland. De samenvoeging met Aegon Nederland, die in juli 2023 werd afgerond, vormt een belangrijke mijlpaal in de geschiedenis van a.s.r. Een geschiedenis die meer dan drie eeuwen teruggaat', licht CEO Jos Baeten toe.

Met de samenvoeging hebben we ruim 4.000 nieuwe collega's mogen verwelkomen.

'Het mooie is dat veel van die collega's van Aegon Nederland inmiddels al nauw samenwerken met de collega's van a.s.r. om de samenvoeging tot een succes te maken. Ik ben er trots op dat dit complexe proces volgens plan verloopt en dat de beoogde resultaten worden gerealiseerd. We werken continu aan een inclusieve en één sterke bedrijfscultuur voor a.s.r. Gemeenschappelijke waarden voor alle collega's vormen cruciale bouwstenen. Deze zijn vastgelegd in 'het verhaal van a.s.r.', dat een fundamentele rol speelt om tot die ene sterke cultuur te komen. Ondertussen worden klanten en intermediairs zo goed mogelijk bediend. De resultaten tot nu toe bevestigen de sterke strategische en financiële voordelen van de samenvoeging.'

Een ander hoogtepunt is dat a.s.r. een belangrijke stap heeft gezet om het dossier beleggingsverzekeringen te kunnen sluiten.

'Dat is een van de meest langlopende onderwerpen in de financiële sector. Het maakt me trots dat a.s.r. in 2023 als eerste Nederlandse verzekeraar een bijna definitieve schikking heeft getroffen met de vijf belangenorganisaties die klanten met een beleggingsverzekering vertegenwoordigen. De overeenkomst wordt finaal zodra 90 procent van de aangesloten klanten akkoord is met de regeling. Met dit initiatief heeft a.s.r. het kader gezet voor volgende deals van andere verzekeraars. Het is goed om te zien dat andere verzekeraars nu ook de uitdaging zijn aangegaan en schikkingen hebben getroffen. Op deze manier doet onze sector een gezamenlijke inspanning om dit dossier te sluiten en het vertrouwen van de samenleving in verzekeraars verder te verbeteren.'

Konden we in 2023 ondanks eerdergenoemde veranderingen ook de focus houden op onze strategie?

‘Ja, de uitvoering van onze strategie, gericht op langetermijnwaardecreatie voor alle stakeholders, ging het afgelopen jaar onverminderd door. a.s.r. wil de beste financiële dienstverlener zijn voor klanten en adviseurs. Uit de Net Promoter Score blijkt dat de klanttevredenheid weliswaar licht is gestegen maar bij concurrenten iets harder stijgt, dus moeten we ons continu blijven verbeteren. Daarbij verbetert ook onze duurzame reputatie verder. Ik ben blij met de waardering die a.s.r. krijgt, en vooral met de gestegen waardering voor a.s.r. onder jongeren.’

Ook de cijfers over 2023 zijn positief.

‘Zeker. We hebben onze belangrijkste doelstellingen gerealiseerd. De autonome groei van a.s.r. heeft, samen met de effecten van de combinatie met Aegon Nederland, een positief effect op onze resultaten. Zowel het operationeel resultaat als de omzet laten een sterke stijging zien in de verschillende segmenten. Bij Schade, Inkomen en Pensioenen DC was ook de autonome groei goed. Zowel in het segment Leven als bij de fee-business steeg het operationeel resultaat. De hypotheekproductie stond onder druk, maar was

hoger in 2023 dan in 2022, als gevolg van de samenvoeging. Onze solvabiliteit is weliswaar lager dan vorig jaar, maar nog steeds sterk.

Het effect van de overname van Aegon Nederland is verwerkt in de Solvency II ratio van 176%. Ook is deze beïnvloed door negatieve marktontwikkelingen, waaronder de daling van de waarde van vastgoed. We hebben vertrouwen in de vooruitzichten van onze solvabiliteitspositie, met ons sterke niveau van kapitaalgeneratie en de realisatie van kostensynergiën als belangrijkste bijdragen. De verkoop van Knab aan BAWAG Group AG, een sterke Europese bankengroep, die naar verwachting in de tweede helft van 2024 wordt afgerond, voegt ongeveer 13 procentpunten toe aan onze solvabiliteitsratio.’

Op het gebied van duurzaamheid is veel vooruitgang geboekt het afgelopen jaar.

‘Absoluut. Bij vermogensbeheer is de doelstelling om een reductie van 65% van de CO₂-footprint te realiseren behaald. Ook zetten wij verder in op duurzaam schadeherstel om dit op een zo efficiënt mogelijke manier aan te bieden aan onze klanten. Daarnaast hebben wij als ambitie om zoveel mogelijk huiseigenaren te stimuleren om hun woning te verduurzamen. Bijvoorbeeld

door het verlagen van de financiële en praktische drempels. Met Doenkracht hebben we in 2023 de maatschappelijke activiteiten van Aegon Nederland samengevoegd met die van a.s.r. Hiermee blijven we ons inzetten als maatschappelijk partner.’

Welke ontwikkelingen, die van invloed kunnen zijn op ons bedrijf en de samenleving, zijn belangrijk om in de gaten te houden?

‘Kijkend naar 2024 en verder zijn dat de druk op de arbeidsmarkt door een krimpende beroepsbevolking en de onzekerheid op de woningmarkt. Politieke ontwikkelingen kunnen er verder toe leiden dat het Nederlandse kabinet beslissingen uitstelt. Het is belangrijk voor Nederland om snel een stabiele en voorspelbare regering te hebben die zich bezighoudt met alle uitdagingen waar de maatschappij voor staat en die vaak nauw verbonden zijn met a.s.r. Wat er ook gebeurt, we zullen ons bij a.s.r. met alles wat we doen blijven inzetten voor een duurzame samenleving. Dat doen we met de steun van onze aandeelhouders, de grote inzet van onze medewerkers en het vertrouwen dat klanten en adviseurs ons geven. Daar ben ik heel dankbaar voor.’ •



Samenvoeging a.s.r. en Aegon

januari



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

Het merendeel van de aandeelhouders stemt tijdens de BAVA op 17 januari in met de samenvoeging van a.s.r. met Aegon Nederland. De benoemingstermijn van Jos Baeten als CEO van a.s.r. wordt vanaf de closing verlengd tot de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2026. Daniëlle Jansen Heijtmajer en Lard Friese zijn vanaf de closing benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen (RvC) van a.s.r.

a.s.r. maakt voorgenomen benoemingen Management Board bekend

Bij het afsluiten van de transactie met Aegon wordt bij a.s.r. een Management Board geïnstalleerd die in de plaats komt van het huidige Business Executive Committee. De Management Board bestaat uit de leden van de RvB van a.s.r. (Jos Baeten, Ingrid de Swart en Ewout Hollegien), COO Life Willem van den Berg, CRO Rozan Dekker en CHRO Jolanda Sappelli.



juni

Nederland



Akkoord arbeidsvoorwaarden medewerkers Aegon Nederland

a.s.r., Aegon Nederland, de vakorganisaties CNV Vakmensen, De Unie en FNV Finance hebben afspraken gemaakt over het arbeidsvoorwaardenpakket voor de medewerkers van Aegon Nederland, zodra die in dienst komen bij a.s.r. Er zijn afspraken gemaakt over beloning, arbeidsduur, pensioen, ontwikkeling, vitaliteit, mobiliteit, personeelsregelingen en sociaal plan. Het bruto uurloon blijft tenminste gelijk en medewerkers komen met hun huidige contracturen in dienst bij a.s.r.

Werkgeversfusie afgerond: Samen verder bouwen aan één sterk a.s.r.

De werkgeversfusie is afgerond. Sinds 1 oktober werken alle medewerkers van a.s.r., Aegon Nederland, TKP en Knab voor hetzelfde bedrijf. Ook zijn Aegon Schadeverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. nu juridisch gefuseerd. Samen bouwen we verder aan één sterk a.s.r.

oktober



Aegon Nederland onderdeel van a.s.r.

a.s.r. voldoet aan alle voorwaarden die zijn gesteld aan de transactie voor de samenvoeging met Aegon Nederland. De transactie is afgerond, waarmee Aegon Nederland sinds 4 juli onderdeel is van a.s.r.

Eerder gaven de toezichhouders de benodigde goedkeuringen en stemden ook de medezeggenschapsraden van a.s.r. en Aegon in met de samenvoeging.

juli

1^e kwartaal

Highlights in 2023

januari
2023

Hoge waardering intermediair voor a.s.r.

IG&H In de IG&H Performance Monitor 2022, die de tevredenheid van het intermediair over de prestaties van verzekeraars meet, staat a.s.r. bij 5 deelmarkten in de top 3. Verzekeraars worden door meer dan 4.200 onafhankelijke adviseurs beoordeeld op onder meer het primaire proces, productaanbod, vertrouwen in de bedrijfsstrategie en vakkundig accountmanagement.

Bij Collectief Inkomen en Individueel Inkomen staat a.s.r. op de eerste plaats. Dit geldt ook voor de deelmarkt Pensioenen, waar a.s.r. de eerste plek deelt met Nationale Nederlanden (NN). Bij Volmacht heeft a.s.r. de tweede plek weten te bemachtigen, net onder NN, en bij Schade staat a.s.r. samen met Unigarant op de derde plek (Nhl1816 wordt het hoogst gewaardeerd). In de overige vier deelmarkten doet a.s.r. geen zaken (Banksparen) of stond ze dit keer niet in de top 3 (Hypotheken, Schade zakelijk, Leven).



januari
2023



Persoonlijk pensioen van start voor nieuwe klanten

Persoonlijk pensioen is sinds deze maand beschikbaar voor nieuwe klanten die vermogen willen opbouwen voor later. Dit product biedt met name een oplossing voor zzp'ers en ondernemers die zelf voor hun pensioen moeten zorgen.

Persoonlijk pensioen is een 'geblokkeerde lijfrente-beleggingsrekening'. Dat betekent dat de klant wat minder vrijheid heeft dan bij een gewone beleggingsrekening. Het geld staat in principe vast tot een (zelf gekozen) pensioendatum. Maar daar krijgt de klant belastingvoordeel voor terug. De hoogte en frequentie van de inleg kan zelf bepaald worden, binnen de grenzen van de jaarruimte (het bedrag dat je per jaar belastingvriendelijk op een lijfrentebeleggingsrekening mag storten).

Sinds oktober 2022 verving deze lijfrentebeleggingsrekening al het ZZP Pensioen, en inmiddels is Persoonlijk pensioen dus ook beschikbaar voor nieuwe klanten.



a.s.r. doneert een ton voor slachtoffers aardbevingen

februari
2023

De Raad van Bestuur doneert namens a.s.r. € 100.000 op Giro 555, voor de slachtoffers van de aardbevingen in Turkije en Syrië. Dit doet zij vooruitlopend op het uiteindelijke resultaat van de Gamificationactie, waarbij medewerkers geld doneren via hun punten, verdiend door het beantwoorden van vragen over a.s.r.-brede onderwerpen. Mocht

het totaalbedrag daarvan – na de verdubbeling door de RvB – boven deze gift uitkomen, dan volgt er een aanvullende donatie.

Jos Baeten: 'Het was voor ons snel duidelijk dat we als a.s.r. hulp willen bieden. De beelden van de ingestorte gebouwen en de wanhopige mensen hebben

ons zeer geraakt. Meer dan we in woorden kunnen uitdrukken. We leven mee met de mensen in het getroffen gebied en hun familieleden en vrienden die hier wonen en werken. Zeker ook met de collega's wiens dierbaren door de ramp zijn getroffen.'

maart
2023

Ditzo en Europeesche Verzekeringen gaan verder als a.s.r.

a.s.r. kondigt in maart aan dat het afscheid neemt van de merken Ditzo en Europeesche Verzekeringen. Vanaf 17 april 2023 worden de verzekeringen van beide merken aangeboden onder de naam a.s.r. Met deze stap wordt het aantal merken teruggebracht en het merk a.s.r. verder versterkt.

Ditzo

een merk van a.s.r.

europesche
verzekeringen

een merk van a.s.r.

Ditzo is sinds 2007 het online merk van a.s.r. en bedient ruim 700.000 klanten met onder andere zorg-, auto-, woon- en reisverzekeringen. Europeesche Verzekeringen werd in 1920 opgericht en maakt al ruim 30 jaar onderdeel uit van a.s.r. als specialist in reis- en recreatieverzekeringen.

De naamsverandering heeft geen gevolgen voor klanten van Ditzo en

Europeesche Verzekeringen. Zij behouden de producten en de service die zij gewend zijn, alleen ontvangen zij informatie over hun verzekeringen voortaan uit naam van a.s.r. Adviseurs kunnen vanaf 17 april de online Ditzo-producten aanbieden aan hun klanten, met uitzondering van de zorgverzekeringen van Ditzo. Hiermee krijgen adviseurs toegang tot een ruimer productaanbod.

Vanaf 17 april kunnen de online verzekeringsproducten ook direct worden afgesloten op asr.nl, herkenbaar door de toevoeging *Ik kies zelf* van a.s.r. Ook kunnen bestaande klanten van Ditzo en Europeesche Verzekeringen hier hun verzekeringszaken regelen.

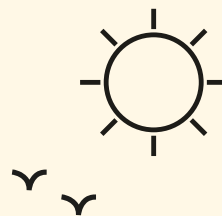
Het verhaal van a.s.r.

Wij zijn a.s.r., de Nederlandse verzekeringsmaatschappij voor alle verzekeringen. Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Als we dat goed doen, hebben we een gezonde toekomst. a.s.r. is een van de grootste verzekeraars van Nederland. Klanten zijn vooral particulieren, zelfstandigen en bedrijven.

Onze missie is klanten helpen met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen. Of het nu gaat om schade aan een auto, huis of inboedel, ziektekosten, de kosten voor een uitvaart of een inkomen als iemand tijdelijk niet kan werken. Ook bieden we hypotheek en bancaire diensten. Wie vermogen voor later of pensioen wil opbouwen of een vermogen wil laten beheren kan eveneens bij a.s.r. terecht. a.s.r. helpt met diensten en producten die niet alleen goed zijn voor nu, maar ook op de lange termijn. Met toekomstige generaties in gedachten. Door duurzame keuzes aan te bieden, maken we het verschil. Voor nu, later en altijd.

Strategie

De kern van onze strategie is langetermijnwaardcreatie voor onze belangrijkste stakeholders: klanten, medewerkers, maatschappij en aandeelhouders. We zijn ambitieus: we willen dé pensioen-speler in Nederland worden, een leidende hypotheekverstrekker en een koploper in duurzaamheid zijn. Daarnaast zien we kansen om de komende jaren onze positie te verstevigen en verder te groeien in Schade, Inkomen en Vermogensbeheer, met als uitgangspunt waarde boven volume. In Zorg,





Wij zijn a.s.r., de Nederlandse verzekeringsmaatschappij voor alle verzekeringen.



Onze missie is klanten helpen met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen en het opbouwen van vermogen voor later.



Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen.



a.s.r. helpt met diensten en producten die niet alleen goed zijn voor nu, maar ook op de lange termijn.



Voor **nu**
later en
altijd



Door duurzame keuzes aan te bieden, maken we het verschil.



a.s.r. doet het

Leven en Uitvaart willen we onze huidige positie behouden. En we willen onze rol in de keten vergroten met onze distributie- en servicebedrijven.

We zijn kostenefficiënt en financieel solide. We gaan zorgvuldig om met het geld dat klanten ons toevertrouwen. a.s.r. moet financieel sterk zijn, om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen en het voortbestaan te garanderen voor onze klanten en medewerkers. Aandeelhouders bieden we zicht op een fair rendement.

a.s.r. doet het

Waarde toevoegen, daar zetten we ons elke dag voor in. We willen de beste financiële dienstverlener zijn voor onze klanten en adviseurs. Medewerkers bieden we een fijne en veilige werkomgeving waarin zij zich kunnen blijven ontwikkelen. De samenleving en het milieu zijn gebaat bij onze duurzame werkwijze. Aandeelhouders kunnen rekenen op goede rendementen op de lange termijn. a.s.r. doet het. •

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 distributiekkanalen.

a.s.r.

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.



Sinds het samengaan van a.s.r. met Aegon Nederland in juni 2023 biedt a.s.r. pensioenen, hypotheek, schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen aan onder het merk Aegon. In de loop van 2024 worden de inkomens- en schadeverzekeringen van Aegon omgezet naar a.s.r. De pensioenverzekeringen en hypotheek van Aegon worden binnen drie jaar na closing omgelabeld.



een merk van a.s.r.

Als gids in Inkomens & 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.



Pensioenuitvoerder TKP is sinds juli 2023 onderdeel van a.s.r. en verzorgt de administratie en communicatie voor 17 pensioenfondsen en ongeveer 4 miljoen deelnemers.



Door het samengaan met Aegon NL is a.s.r. eigenaar geworden van Knab, de in 2012 gestarte eerste online bank van Nederland. In het eerste kwartaal van 2024 heeft a.s.r. overeenstemming bereikt over de verkoop van Knab aan de Oostenrijkse Bawag Groep. De verwachting is dat de verkoop in de tweede helft van 2024 wordt afgerond.

Van deze merken hebben we in 2023 afscheid genomen:



uitvaartverzekeringen

een merk van a.s.r.

De producten van Ardanta, al 58 jaar specialist in uitvaartverzekeringen, worden vanaf september 2023 aangeboden onder het label a.s.r.



een merk van a.s.r.

Ditzo bood tot half april 2023 online schade- en ziektekostenverzekeringen aan voor mensen die graag alles zelf online regelen. De producten gaan inmiddels verder onder het label a.s.r.



europese
verzekeringen

een merk van a.s.r.

De (online) reis- en annuleringsverzekeringen van Europeesche Verzekeringen worden sinds half april 2023 aangeboden als product van a.s.r.

Productlijnen

Onze merken zijn terug te vinden in acht productlijnen:

1 Schade

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.

Merk: a.s.r., Aegon, Europeesche Verzekeringen (tot april 2023)

2 Leven & Uitvaart

Leven heeft verschillende oplossingen voor de vermogensopbouw- en beschermingsmarkt. Voorheen onder het merk Ardanta biedt a.s.r. een uitvaartverzekering aan. Onder de productlijn Leven & Uitvaart valt ook APFS, de afdeling binnen a.s.r. die verantwoordelijk is voor de pensioenuitvoering van Het nederlandse pensioenfonds.

Merk: a.s.r., Ardanta (tot september 2023)

3 Pensioenen

Pensioenen heeft een breed scala aan pensioenproducten voor de collectieve pensioenmarkt, maar ook via een Premie Pensioen Instelling en Het nederlandse pensioenfonds. Pensioenen richt zich op bedrijven in de mkb- en grootzakelijke markt en op pensioenfonds. Hieronder valt ook de pensioenuitvoering voor een groot aantal pensioenfonds.

Merk: a.s.r., Aegon, TKP

4 Vermogensbeheer

Vermogensbeheer werkt dagelijks aan een verantwoord rendement voor klanten, zoals pensioenfonds, decentrale overheden, zorg- en onderwijsinstellingen, universiteiten en scholen, goede doelen en vermogensfondsen.

Merk: a.s.r.

5 Zorg

Zorg biedt basiszorgverzekeringen met altijd 100% vrije keuze in ziekenhuizen en huisartsen. Daarnaast kun je bij a.s.r. ook aanvullende zorgverzekeringen afsluiten en meer medische zorg vergoed krijgen. Klanten hebben bovendien de mogelijkheid om lid te worden van het gezondheidsprogramma a.s.r. Vitality.

Merk: a.s.r., Ik kies zelf (sinds april 2023)

6 Inkomen

Inkomen richt zich op de ondernemer en zijn werknemers. Met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, verzuimverzekeringen en re-integratie- en preventiediensten. Met als doel inkomenszekerheid en bedrijfscontinuïteit.

Merk: a.s.r., Loyalis, Aegon

7 Real Estate

Real Estate investeert voor institutionele beleggers in nieuwe energiebronnen, landbouwgrond (al meer dan 130 jaar) en plekken om te wonen, werken en winkelen. Dit gebeurt zo duurzaam mogelijk.

Merk: a.s.r.

8 Hypotheken

Hypotheken levert hypotheken aan de particuliere markt. Om zo klanten te helpen bij het zorgeloos kunnen wonen en het duurzaam opbouwen van vermogen voor later.

Merk: a.s.r., Aegon

9 Distributie & Services

Naast de bovenstaande productlijnen is er ook de holding Distributie & Services, bestaande uit ANAC, DutchID, Poliservice, SuperGarant, VKG, Nedasco en Robidus. Dit zijn serviceproviders, financiële dienstverleners en verzekeringsspecialisten die onze producten verkopen en administratieve taken uitvoeren.



Kernthema 1

Financiële redzaamheid en inclusie

We helpen mensen om verantwoorde risico's te nemen en bewuste financiële keuzes te maken. Ook streven we naar een inclusieve cultuur, waarin verschillen tussen doelgroepen worden erkend, gewaardeerd én benut. Wij zijn een verzekeraar voor alle mensen.

Stap Vooruit en a.s.r. foundation samen verder als Doenkracht



Om nog meer maatschappelijke impact te maken, is Stap Vooruit, het maatschappelijke programma van Aegon, begin 2024 samengevoegd met a.s.r. foundation. Onder de naam Doenkracht zetten collega's zich in om mensen financieel redzaam en weerbaar te maken, en steken zij de handen uit de mouwen bij maatschappelijke organisaties.

Doenkracht combineert de maatschappelijke activiteiten van beide organisaties op het gebied van financiële redzaamheid en helpen door te doen. Met de inzet op samenwerking met lokale partners (wat Aegon veel deed), in combinatie met de inzet van medewerkers (speerpunt van a.s.r.). 'Door onze krachten te bundelen, ontstaat een groot potentieel om nog meer maatschappelijke impact te maken', vertelt Boudewijn van Uden, directeur Corporate Communicatie, de afdeling waar Doenkracht deel van uitmaakt.

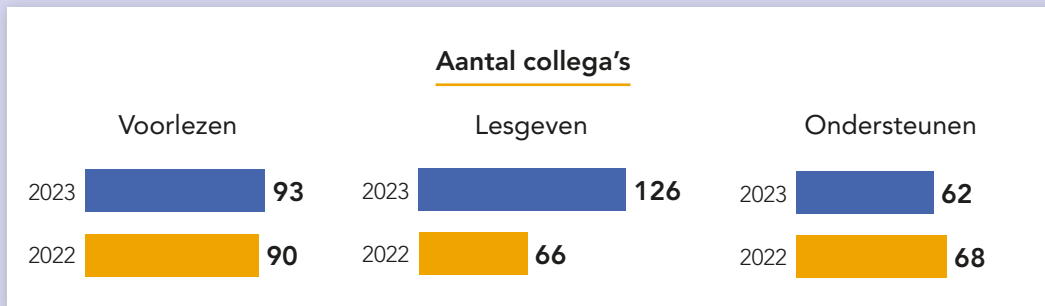


Doenkracht



Jaar- cijfers

a.s.r. foundation heeft in 2023 collega's gemotiveerd en geïnspireerd om zich in te zetten voor haar maatschappelijke relaties. De stijging van de vrijwillige inzet laat een mooie groei zien ten opzichte van 2022.



Hij licht toe dat al langer de wens bestond om binnen a.s.r. de dialoog te voeren over het vergroten van de maatschappelijke inzet. 'Je wilt immers dat wat je als bedrijf terug doet voor de samenleving past bij de omvang van je organisatie. Door de samenvoeging met Aegon NL wordt onze impact een stuk groter en kunnen we ook op maatschappelijk gebied een volgende stap zetten.'

Via Doenkracht helpt a.s.r. mensen bewust financiële keuzes te maken. Doel is een financieel redzaam en weerbaar Nederland; nu, later en altijd. Bijvoorbeeld door het voorkomen van schulden, het vinden van een

baan en beter leren budgetteren. Dit doet a.s.r. onder meer door onderwijsprogramma's te financieren en gastlessen over (omgaan met) geld te geven. Bovendien slaat a.s.r. de handen ineen met partners in de vestigingssteden, die mensen helpen om weer inzicht en grip op hun geld te krijgen.

Ook blijft a.s.r. de handen uit de mouwen steken met verschillende activiteiten bij maatschappelijke organisaties zoals tuinieren en klussen bij kinderboerderijen, spelletjesmiddagen organiseren voor ouderen en uitjes voor mensen met een (verstandelijke) beperking begeleiden.

Marijke Troost geeft leiding aan Doenkracht: 'Ik ben blij met het actieve werkwoord "doen" in de nieuwe naam. Want de drijvende kracht achter het programma zijn onze medewerkers die opstaan om bij te dragen aan onze maatschappelijke rol: de doeners. Een doener is iemand die snapt dat echte verandering alleen komt met concrete stappen en actie. En a.s.r. doet het! Door het leveren van een financiële bijdrage én de inzet van de expertise en tijd van medewerkers.' •

De wapenfeiten van **a.s.r. foundation** en **Stap Vooruit** in 2023

De kernactiviteiten van a.s.r. foundation bestaan uit ondersteuning bij financiële redzaamheid en activiteiten waarbij a.s.r.-medewerkers de handen uit de mouwen steken bij maatschappelijke organisaties. Ook Stap Vooruit van Aegon richt zich op financiële (zelf)redzaamheid. Daarnaast op educatie en het thema Liveable Communities, dit laatste

om mensen in staat te stellen hun beste leven te leiden. Stap Vooruit doet dat voornamelijk in de vorm van financiële ondersteuning.

a.s.r. foundation was in 2023 onder meer actief met projecten als:

Voorlezen

De helft van de mensen met financiële problemen heeft de indicatie 'laaggeletterd'. Van een laaggeletterde ouder is het kind vaak kansarm. Daarom lezen a.s.r.-medewerkers voor op basisscholen of kinderdagverblijven tijdens de Nationale Voorleesdagen en de Kinderboekenweek.

Lesgeven

Mensen die tijdens hun jeugd niet leren hoe ze met geld moeten omgaan, hebben als volwassene twee keer zo vaak een betalingsachterstand en drie keer zo vaak betalingsproblemen. Daarom vindt a.s.r. foundation financiële educatie aan kinderen en jongeren belangrijk. Collega's geven tijdens de Week van het geld in 2023 een gastpresentatie over geld of verzekeringen aan kinderen in het basisonderwijs. Verder is er een samenwerking met MoneyWays en Stichting LEF in de vorm van lesmodules over geld en financieel gedrag. a.s.r. foundation is partner van LEF en traint nieuwe gastdocenten. Collega's zetten zich ook in als gastdocent. Stichting KiKiD biedt alle vmbo-scholen namens a.s.r. de gratis online les Geld en Geluk aan.

Ondersteunen

Zeker 40% van de Nederlanders worstelt met de financiële administratie. Dit verhoogt de kans op schulden. De financieel vrijwilligers van Foundation helpen huishoudens met betalingsproblemen met financiële en administratieve kennis.

Helpen door te doen

In Nederland zijn veel kwetsbare groepen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Foundation stimuleert a.s.r.-medewerkers om zich hiervoor vrijwillig in te zetten. Denk aan klussen, snoeien of een dag op stap met mensen met een beperking.

Als medewerkers zich privé inzetten voor een maatschappelijke organisatie kan Foundation hen met een financiële bijdrage een steuntje in de rug geven. Medewerkers mogen één keer per kalenderjaar zo'n Stimulusplan indienen.

Stap Vooruit van Aegon heeft in 2023 onder meer de volgende initiatieven of organisaties financieel gesteund:

Onder de noemer **Financiële educatie:**

- Cash2Grow
- De Harde Leerschool

Onder de noemer **Financiële (zelf) redzaamheid:**

- De Dreamfabryk
- Onderneem 't
- Brand New Job

Onder de noemer **Liveable communities:**

- Woonzorggroep Hagehorst (gehandicapt)
- Stichting Gewoon Daarom (kinderen)
- Kerstattentie Stap Vooruit (gezinnen) •



Bij a.s.r. doet iedereen mee



Verschillen maken ons beter en sterker en a.s.r. staat voor gelijke carrièrekansen voor iedereen. Dit staat beschreven in ons beleid Diversiteit, Gelijkwaardigheid en Inclusie (DGI). De werkgroep DGI organiseert en coördineert activiteiten en initiatieven over deze thema's.

Veiligheid en inclusie van lhbtq+-collega's

Zichtbaar jezelf is het netwerk binnen a.s.r. voor lesbische, homoseksuele, biseksuele, transgender, intersekse en queer (lhbtq+)-collega's. Het netwerk is ontstaan in 2023 in navolging van het Aegon Proud-netwerk. *Zichtbaar jezelf* is er ook voor iedere collega die zich betrokken of verbonden voelt. Dit kan zijn vanuit interesse, het steunen van collega's of door een lhbtq+-familielid. Het netwerk valt onder de werkgroep DGI. Doel is om met collega's het gesprek aan te gaan om de gelijkwaardigheid en inclusie van lhbtq+-ers binnen a.s.r. te borgen.

Het spel: Wat doe ik?

Met het spel *Wat doe ik* worden collega's op een laagdrempelige

manier aan het denken gezet over gelijkwaardigheid en inclusie. Aan de hand van speelkaarten met stellingen over mogelijke dilemma's of situaties op het werk, gaan collega's met elkaar de dialoog aan. Het doel is niet om elkaar te overtuigen van een standpunt, maar om inzicht te krijgen in hoe verschillend er naar een situatie kan worden gekeken.

Gelijke beloning mannen en vrouwen

Gendergelijkheid is een belangrijk onderwerp binnen het DGI-beleid. Om te monitoren of dit ook in de praktijk goed uitpakt, voert a.s.r. jaarlijks een Gender Pay Gap analyse uit. Uit dit onderzoek blijkt dat er in 2023, ook na de integratie van medewerkers van Aegon NL in het functiehuis, geen sprake is van een loonkloof tussen mannen

en vrouwen. Zij krijgen een gelijke beloning bij gelijkwaardige arbeid. a.s.r. staat niet alleen voor gelijke beloning, maar ook voor meer genderdiversiteit in alle lagen van de organisatie.

Representatieve afspiegeling

a.s.r. wil dat het personeelsbestand een representatieve afspiegeling is van de samenleving. Daarom is er bij de in- en doorstroom veel aandacht voor diversiteit. In het sollicitatieproces is een diverse samenstelling van de gesprekspartners, en krijgen leidinggevendenden een workshop *Objectief interviewen* aangeboden. Daarnaast is het mogelijk om volledig anoniem te solliciteren voor een aantal specifieke functies. Dit om vooroordelen tijdens instroom zoveel mogelijk te vermijden. •

Maurits van Vliet:

‘We laten zien dat we bovenop de actualiteit zitten’

Het nieuwe pensioenakkoord Wet toekomst pensioenen (Wtp) is in 2023 aangenomen door de Eerste Kamer. ‘Maar nog niet iedere werkgever is hiermee bezig omdat het een tijdrovend en bewerkelijk proces is waarbij je lastige keuzes moet maken’, vertelt Maurits van Vliet van Aegon Cappital, onderdeel van a.s.r. Inmiddels is onder meer bij het bedrijf fleetkennis een toekomstbestendige pensioenregeling afgesloten dankzij advies en begeleiding van Aegon Cappital.

‘Wij hebben heel lang geen pensioenregeling gehad’, zegt Marianne van der Rijst, HR-business partner bij fleetkennis in Houten. Deze mobiliteitspecialist beheert wagenparken voor middelgrote en grote bedrijven vanaf honderd voertuigen. ‘Een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven is heel belangrijk in onze markt. Je moet mensen aan je binden om verder te kunnen bouwen. We vonden het ontbreken van een pensioenregeling een HR-risico worden. Als medewerkers ergens anders een pensioen kunnen opbouwen kan dat een reden zijn om verder te kijken en dat willen we voorkomen. Door de nieuwe Wet toekomst pensioenen was voor Marianne ook meteen duidelijk dat ze de pensioenregeling Wtp-proof wilde invoeren. ‘Toekomstbestendig: dat was het belangrijkste uitgangspunt.’

Pensioenspecialist

Omdat Marianne niet over voldoende pensioenexpertise beschikt, neemt ze contact op met een pensioenspecialist. Op basis van haar wensen komt Aegon Cappital als beste uit de bus. ‘Zij hebben als een van de eersten het product en de daarbij behorende IT gereed. Bijvoorbeeld het door ons gewenste klantenportaal.’ De snelheid waarmee Aegon Cappital alles op orde had, heeft hen geen windeieren gelegd. ‘Dat heeft ons extra klanten opgeleverd, zoals fleetkennis. Want wij hebben inmiddels een pensioenregeling conform de nieuwe regels. En daarbij is het een mooi signaal naar de markt’, vervolgt Maurits. ‘We laten hierdoor zien dat we bovenop de actualiteit zitten en snel schakelen.’ De senior sales consultant raadt andere werkgevers aan om niet te lang te wachten met overstappen naar een nieuwe pensioenregeling. ‘Januari 2028 als het ingevoerd moet zijn, klinkt nog ver weg. Maar als je vanuit een

bestaande situatie overstapt naar het nieuwe stelsel, dan moet je op tijd je plan klaar hebben. Hierin staat je keuze voor pensioenopbouw, voorgestelde compensatieregelingen en eventuele andere belangrijke zaken. Nog niet iedere werkgever is hiermee bezig omdat het een tijdrovend en bewerkelijk proces is waarbij je lastige keuzes moet maken. Hoe langer je wacht, hoe groter de kans dat er geen adviseur beschikbaar is om je daarbij te helpen.’

Ga in gesprek

Om dit proces als werkgever te versnellen, is het volgens Maurits verstandig om in gesprek te gaan met je werknemers. ‘Grote bedrijven hebben een ondernemingsraad die moet instemmen om de pensioenregeling aan te kunnen passen. Als kleiner bedrijf heb je dit waarschijnlijk niet. Zorg dan voor een team met afgevaardigden van de werkgever, werknemer en een adviseur die je over pensioenopbouw kan adviseren.’

Ook Marianne adviseert ondernemers die de stap naar een Wtp-pensioen nog moeten zetten om op zoek te gaan naar een adviseur. ‘Dat is de expert, ga niet zelf zitten puzzelen. Het is gewoon heel ondoorzichtig en lastig en zeker voor drukbezette mkb-ondernemers is het een te groot dossier.’ •



Financiële redzaamheid voor klanten



**a.s.r.
doet
het**

Ruim een op de vijf huishoudens heeft moeite met het betalen van rekeningen. Businesslines helpen klanten om inzicht te krijgen in hun financiële situatie en verwijzen ze, waar nodig, door naar hulpinstanties. Hierdoor zijn ze beter in staat om beslissingen te nemen en krijgen ze handvatten om uit de financiële problemen te komen.

1. Actief nabellen

Verschillende bedrijfsonderdelen bellen klanten met betalingsachterstanden om tot een oplossing te komen. Dit kan een betalingsregeling zijn, een tijdelijk uitstel van betaling of een aanpassing van het product.

Zo is in 2023 voor klanten de websitepagina www.asr.nl/contact/problemen-met-betalen met informatie over betalingsachterstanden geheel vernieuwd en verbeterd.

2. Budgetcoach

Er wordt samen met klanten die hun hypotheek moeilijk kunnen betalen, gekeken naar een passende oplossing. Bijvoorbeeld door een budgetcoach toe te wijzen. De kosten van deze coach betaalt a.s.r. Een andere mogelijkheid is een (gedeeltelijke) betalingspauze.

3. Geldfit

Klanten met geldzorgen worden verwezen naar Geldfit. Op de website geldfit.nl staan lokale en landelijke (hulp)initiatieven die klanten kunnen helpen weer grip te krijgen op hun geld. Iedere situatie is uniek, dus

iedereen maakt een eigen 'reis' door het platform naar passende hulp. Ook kunnen mensen bellen naar Geldfit voor een persoonlijk advies.

4. Schuldeiserscoalitie

a.s.r. is lid van de schuldeiserscoalitie. Dit is een samenwerkingsverband van schuldeisers dat bijdraagt om probleemschulden te voorkomen en betalingsachterstanden van klanten op te lossen. De leden van de schuldeiserscoalitie conformeren zich aan het sociaal incassobeleid van de coalitie, zoals het duidelijk communiceren naar de klanten, het informeren van klanten over hulpverlenende instanties en het maken van passende betalingsafspraken. •

Dit zijn de cijfers van a.s.r.

Totaal eigen vermogen

(in € miljoen)

9.337

2022: 6.177

Beurswaarde

(in € miljard)

9,0

2022: 6,6

Impact beleggingen

(in € miljard)

4,0

2022: 2,9

Premie-inkomsten en instroom pensioen DC

(in € miljoen)

8.825

2022: 6.510

Combined ratio Schade en Inkomen

93,5%

2022: 94,4%

Operationeel resultaat

(in € miljoen)

1.117

2022: 805

Netto resultaat op IFRS-basis

(in € miljoen)

1.086

2022: -1.709

Solvency II ratio

176%

2022: 221%

Operationeel rendement op eigen vermogen

12,4%

2022: 10,6%

Organische kapitaalcreatie

(in € miljoen)

938

2022: 653

Dividend per aandeel

(in €)

2,89

2022: 2,70

Kredietbeoordeling

A

Door veranderingen in IFRS-standaarden zijn de cijfers uit 2022 nu gebaseerd op IFRS 17 / 9 en daarmee anders dan de gerapporteerde IFRS 4 cijfers en gerelateerde KPI's over 2022.

Niet-financiële KPI's zijn exclusief Aegon Nederland. Op de Capital Markets Day van 27 juni 2024, zullen nieuwe niet-financiële KPI's worden gepresenteerd voor het gecombineerde bedrijf.

april
2023

a.s.r. investeert in ontwikkeling Biotech Campus Delft

Het ASR Dutch Science Park Fund, een fonds van a.s.r. real estate, investeert de komende jaren honderden miljoenen euro's in de ontwikkeling van Biotech Campus Delft (BCD) door de aankoop van kantoren, gedeelde faciliteiten en laboratoria van DSM. Ook het nieuw te bouwen wereldwijde hoofdkantoor van DSM's bedrijfs onderdeel Food & Beverage wordt door het scienceparkfonds overgenomen.

Jos Baeten: 'Met deze langetermijninvestering in de Biotech Campus Delft, draagt het ASR Dutch Science Park Fund bij aan het stimuleren van de Nederlandse kennissector. Door de realisatie van kantoren en laboratoria kunnen bedrijven en wetenschappers samen werken aan belangrijke innovaties op het gebied van voedsel en de ontwikkeling van nieuwe producten die nodig zijn voor een duurzamere toekomst. Hieraan willen de participanten in het fonds, waaronder a.s.r., andere Nederlandse verzekeraars en pensioenfondsen, graag bijdragen.'

Het ASR Dutch Science Park Fund investeert al op meerdere locaties in de ontwikkeling van campussen. Zo is er ook een samenwerking met de Technische Universiteit Delft en Kennispark Twente.



mei
2023

Nieuwe campagnestrategie: Nu, later en altijd

De campagnestrategie Dit is de tijd van doen maakt plaats voor Nu, later en altijd. Zo komt duidelijker terug wat een product of dienst op korte termijn (nu) en op lange termijn (later) en met oog voor milieu, maatschappij en toekomstige generaties (altijd) oplevert voor klanten.

Na ruim vier jaar komt er een eind aan de campagne Dit is de tijd van doen. De campagne won in 2021 de gouden Effie Award en heeft bijgedragen aan een stijging in naamsbekendheid en ons imago als duurzame en maatschappelijk betrokken verzekeraar. a.s.r. kiest nu voor een nieuwe campagnestrategie omdat er in de huidige strategie te weinig ruimte is voor individuele belangen. De wereld om ons heen verandert en het directe kanaal is toegevoegd met de omlabeling van Ditzo.



Nu, later en altijd moet helpen om (nog) meer naamsbekendheid te creëren, de NPS-r sneller te beïnvloeden en het imago van a.s.r. verder te laten stijgen. In de nieuwe campagnestrategie houdt a.s.r. rekening met het feit dat klanten door de huidige inflatie financiële afwegingen belangrijker zijn gaan vinden.

juni
2023



juni
2023

Gratis energieadvies voor nieuwe hypotheek- klanten en medewerkers

Hypotheek gaat een samenwerking aan met Energiebespaarders. Vanaf nu kunnen niet alleen nieuwe hypotheekklanten maar ook medewerkers van a.s.r. hier terecht voor een gratis advies op maat over de mogelijkheden voor verduurzaming bij hun woning. Zo wil a.s.r. bijdragen aan de vermindering van CO₂-uitstoot door woningen in Nederland.

In april 2023 kregen 2.000 hypotheekklanten met een openstaand verduurzamingsdepot bij a.s.r. een gratis energieadvies van online platform Energiebespaarders. Na deze pilot kunnen niet alleen nieuwe hypotheekklanten maar ook medewerkers van a.s.r. bij Energiebespaarders terecht.

Neriman Polat, manager Hypotheken Funding & Distributie: 'De samenwerking met Energiebespaarders was voor ons een logische volgende stap. a.s.r. spant zich al een aantal jaar in voor de verduurzaming van woningen in Nederland, ongeacht het huidige energielabel van de woning. Hoewel mensen steeds vaker een Verduurzamingshypotheek overwegen, betekent dat niet altijd dat ze daar vervolgens ook gebruik van maken. Het beschikken over informatie en financiële middelen is één ding, maar vervolgens ook echt de stap maken om met verduurzaming te starten en lijkt toch nog een drempel. Energiebespaarders neemt die drempel weg.'

a.s.r. beste werkgever in de sector volgens MT 500 reputatieonderzoek

a.s.r. staat op nummer 1 als beste werkgever in de sector verzekeringen in het MT 500 reputatieonderzoek van Sprout, platform voor ondernemers. In dit jaarlijkse onderzoek naar de reputatie van Nederlandse bedrijven onder managers, beslissers en leidinggevendenden, behaalde a.s.r. ook de hoogste score in de sector op duurzaam ondernemerschap.

In de algehele ranking van de top 500 kreeg a.s.r. de 76ste plek, een stijging van 50 plaatsen ten opzichte van vorig jaar. Op alle gemeten aspecten steeg a.s.r. in de ranglijst ten opzichte van 2022. De MT 500 baseert zich op peer-to-peer-beoordeling. Managers, beslissers en andere leidinggevendenden beoordelen het productleiderschap, de klantgerichtheid, excellente uitvoering, de kwaliteit van het werkgeverschap en duurzaam ondernemerschap van bedrijven die in hun eigen branche actief zijn.



Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

We worden ouder, de zorgkosten stijgen en de arbeidsmarkt verandert snel. Dit leidt tot uitdagingen op het gebied van werk, welzijn en gezondheid. a.s.r. richt zich op het voorkomen van ziekte, verzuim en arbeidsongeschiktheid en zet zich in om klanten en medewerkers langer en gezonder te laten werken.

'Ik krijg zoveel energie van lesgeven'



Carla Houtkooper doet naast haar baan als manager IT&C bij a.s.r. ook de opleiding Leraar Wiskunde. 'De tijd die ik erin steek is van mijzelf, maar a.s.r. betaalt mijn studie en boeken.'

Door meerdere lessen aan mbo-scholieren over omgaan met geld, merkt Carla hoe leuk ze het vindt om voor de klas te staan. Omdat ook haar liefde voor het vak wiskunde blijft knagen, gaat zij in gesprek met een loopbaancoach. Dit is een van de mogelijkheden die a.s.r. biedt om medewerkers te stimuleren optimaal te werken aan vitaliteit en inzetbaarheid. De coach raadt haar een training *Zin in lesgeven* aan en daarna weet Carla het zeker. Ze meldt zich aan voor de studie Leraar Wiskunde en behaalt haar propedeuse.

Sabbatical

Werken en leren blijkt een drukke combinatie. 'Ik gaf leiding aan twee teams en combineerde dat met een les- en een stagedag per week. Daardoor had ik het gevoel dat ik me nergens echt 100 procent voor inzetste.' Na een gesprek met haar leidinggevende gaat Carla eind 2023 met sabbatical. 'Ik heb me drie maanden lang volledig kunnen focussen op mijn studie en stage, dat was heel fijn.'

Inmiddels zit ze in het tweede jaar van haar opleiding. 'Ik krijg zoveel energie van lesgeven. Een scholier een som uitleggen, soms wel drie keer opnieuw, tot diegene het snapt: dat geeft heel veel voldoening.' Ze heeft besloten om een stapje terug te doen bij a.s.r. 'Ik ben van vijf naar vier dagen werk gegaan, en ben niet langer manager, maar projectleider binnen mijn afdeling. Zo kan ik mijn werk beter combineren met mijn studie.' Ze vindt deze combinatie nu heel leuk, maar weet niet of dit op de lange termijn ook realistisch is. 'Dat moeten we nog maar zien. Ik ben in ieder geval heel dankbaar dat a.s.r. mij steunt en faciliteert in het verwezenlijken van mijn droom.'

a.s.r. Vitality

a.s.r. stimuleert en motiveert klanten met het gezondheidsprogramma a.s.r. Vitality om regelmatig te bewegen en gezonder te leven. Het programma richt zich op duurzame gedragsverandering, de belangrijkste driver voor een gezond en vitaal leven. Deelnemers die hun beweegdoelen halen, ontvangen wekelijks, maandelijks en jaarlijks beloningen. Maar de grootste winst zit natuurlijk in het verbeteren van de eigen fysieke en mentale gezondheid!

Het programma loopt inmiddels vier jaar en heeft ruim 90.000 deelnemers. Het aantal aangesloten consumenten is in 2023 redelijk stabiel gebleven vergeleken met het jaar ervoor. Meer focus was er op de zakelijke markt; het aantal leden binnen deze doelgroep is gestegen van 33.000 naar 43.000. Verder wordt er continu aan de app gewerkt om de gebruikservaring te verbeteren. Onder andere met handige informatie en nieuwe vormgeving.


Events

In 2023 vond de eerste editie van de vakbeurs Gezond & Vitaal plaats, waar a.s.r. Vitality aanwezig was met een stand en een inspiratiesessie gaf: De weg naar goud voor bedrijven. Hierin wordt de link gelegd tussen vitaliteit en zakelijk succes voor ondernemers en werkgevers. Ook was a.s.r. Vitality hoofdsponsor van het hardloopevenement Sylvestercross in Soest.

Samenwerking

a.s.r. Vitality werkt nauw samen met de bedrijfsonderdelen Zorg, Inkomen (inclusief Loyalis) en Pensioenen. Want hoe gezonder mensen leven, hoe minder zorg zij nodig hebben. Daarnaast hebben werkgevers een zeer belangrijke uitdaging om personeel te behouden én fit en vitaal te houden. a.s.r. Vitality helpt hierbij, net als bij het aantrekken van nieuw personeel, door middel van employer branding. En hoe vitaler en financieel fitter je bent, hoe langer en beter je van je pensioen kunt genieten.

Trendrapport vitaliteit op de werkvloer



Het ziekteverzuim voor psychische klachten kost de samenleving 1 miljard euro per jaar, blijkt uit recent onderzoek van de Arbo Unie. Met vitale medewerkers op de werkvloer hoeven werkgevers niet veel geld kwijt te zijn aan dit type ziekteverzuim. Maar hoe houd je je medewerkers vitaal en

betrokken met uitdagingen als stress, een te hoge werkdruk en nieuwe manieren van werken? a.s.r. Vitality heeft samen met onder andere eigen HR-experts op het gebied van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid een trendrapport gemaakt met de belangrijkste trends voor vitaliteit op de werkvloer in

2024. Zoals het meetbaar maken van vitaliteit op de werkvloer en het stimuleren van vitaliteit bij verschillende generaties. a.s.r. gebruikt het rapport om leads te genereren voor a.s.r. Vitality en positioneert zich zo als kennisleider op het gebied van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.

Jonge medewerkers en vitaliteit

Medewerkers van a.s.r. onder de 35 jaar scoren significant ongunstiger op vitaliteit, met name als het gaat om psychische vermoeidheid en mismatch met werk, met als gevolg daarvan een hoger risico om uit te vallen. Dat blijkt uit de resultaten van de VitaliteitScan Light, die HR in het voorjaar van 2023 uitzette. Deze korte variant van de driejaarlijkse VitaliteitScan geeft inzicht in

de energiebronnen en stressfactoren van medewerkers. Naar aanleiding van deze resultaten heeft HR verdiepend onderzoek gedaan onder medewerkers jonger dan 35 jaar, met als actiepunten:

- de cursus Psychologische veiligheid op de werkvloer (bedoeld voor leidinggevenden) ook voor medewerkers beschikbaar maken
- een veerkrachttraining ontwikkelen (samenwerking tussen de arbodienst en de vitaliteit- en verzuimspecialisten van HR)
- meer aandacht voor hoe jongeren leren, werk waarderen en kijken naar hun werk, en naar andere generaties op de werkvloer – en vice versa •

In Beweging tijdens de integratie

a.s.r. inspireert medewerkers om in beweging te komen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, fysieke en mentale gezondheid, werk-privébalans en maatschappelijke inzet met haar platform In Beweging. Sinds de werkgeversfusie met Aegon Nederland organiseert HR speciale In Beweging-sessies voor medewerkers op locaties en onderdelen waar onzekerheid heerst over hun toekomst bij a.s.r. Zoals speeddates met talentadviseurs en workshops over het Talent Ontwikkelplan en de a.s.r. academy, waarin medewerkers allerlei interne trainingen en cursussen kunnen volgen. Na deze sessies verdubbelde het aantal aanvragen voor een gesprek met een talentadviseur en willen meer collega's opleidingen volgen of zich laten omscholen.



De Dienstenwinkel

Voor werkgevers is het belangrijk dat hun werknemers gezond, gemotiveerd en met plezier aan het werk zijn én blijven. In de Dienstenwinkel, die a.s.r. in 2023 lanceerde, vinden werkgevers en adviseurs een uitgebreid aanbod van preventieve diensten, re-integratiediensten, opleidingen en trainingen die helpen en ondersteunen bij het duurzaam inzetbaar houden van werknemers. Zo biedt a.s.r. onder meer een loopbaanscan, arbeidsdeskundige begeleiding bij uitval en een Virtual Reality Mindsettraining voor stressherkenning. Afhankelijk van het type dienst kan deze direct, via de

a.s.r.-casemanagers, via een adviseur of met een arbodienst waarmee a.s.r. samenwerkt, worden aangevraagd.

De diensten in de Dienstenwinkel:

- helpen bij het behouden van personeel, het inzetbaar krijgen én houden van personeel en het beperken van verzuim(kosten)
- worden doorlopend gemonitord en aangepast op basis van marktontwikkelingen. Om zo de kwaliteit te behouden en te verbeteren
- zijn overzichtelijk en digitaal beschikbaar in één winkel. Snel, makkelijk en toegankelijk.

Platform Zorg voor jezelf

Beter omgaan met stress, gezonder eten of meer bewegen. Op het platform *Zorg voor jezelf* staan verschillende programma's en challenges die iedereen, klant of (nog) niet, helpt bij een gezondere leefstijl. Zo lanceerde a.s.r. in 2023 het *Ik veer mee* programma en het *Gezonde gewoontes* programma.

Veerkracht trainen

Het *Ik veer mee* programma biedt zes weken lang opdrachten en tips om je te helpen je veerkracht te trainen. Iedere week staat in het teken van een ander

thema, zoals zingeving, positieve emoties en omgaan met verandering. Door van tevoren een test te doen, ontdek je op welke thema's je goed scoort én waar je nog kunt groeien.

Gezonde gewoontes

Ons gedrag bestaat tot wel 90% uit gewoontes. Deze gewoontes structureel veranderen is niet altijd even makkelijk. Wil je bijvoorbeeld beter slapen of wat gewicht verliezen? Om je hierbij te helpen heeft a.s.r. het *Gezonde gewoontes* programma, waarin je de handvatten krijgt om op een succesvolle manier nieuwe gewoontes aan te leren. Onderdeel van het programma was (programma's lopen steeds zes tot acht weken) onder meer een masterclass van neuropsycholoog Erik Scherder, die inzichtelijk maakt hoe je brein werkt en wat je kunt doen om gezonde gewoontes vol te houden.

Management Board

De Management Board is samen met de Raad van Bestuur (CEO, CFO en COO/CTO) verantwoordelijk voor de realisatie van de ondernemingsdoelstellingen, de strategie en de ontwikkeling van de resultaten.



Jos Baeten (1958)
CEO

Verantwoordelijk voor

- Audit
- Services, Veiligheidszaken en CDD Center
- Corporate Communicatie
- Juridische Zaken en Integriteit



Ewout Hollegien (1985)
CFO

Verantwoordelijk voor

- Vermogensbeheer
- Group Finance & Risk Reporting
- Balans & Performance Management
- Real Estate
- Aegon bank/Knab



Ingrid de Swart (1969)
COO/CTO

Verantwoordelijk voor

- Inkomen
- Schade
- Zorg
- Hypotheken
- IT&C
- Distributie & Services
- a.s.r. Vitality



Willem van den Berg (1977)
COO Life

Verantwoordelijk voor

- Uitvaart
- Leven
- Pensioenen
- a.s.r. PPI en Aegon Cappital PPI
- TKP



Rozan Dekker (1972)
CRO

Verantwoordelijk voor

- Group Risk Management
- Compliance
- Internal control office



Jolanda Sappelli (1963)
CHRO

Verantwoordelijk voor

- Human Resources

juli
2023

Samenwerking a.s.r. en Hogeschool Utrecht

De komende 4 jaar krijgen IT-studenten van Hogeschool Utrecht een kijkje in de keuken bij a.s.r. Als grote werkgever van IT'ers wil a.s.r. graag meehelpen aan het opleiden van de volgende generatie IT-professionals. Het samenwerkingsverband tussen a.s.r. en Hogeschool Utrecht gaat per september 2023 in.

Naast stage- of afstudeerplaatsen gaat a.s.r. ook gastcolleges, workshops en trainingen verzorgen om studenten van Hogeschool Utrecht (HU) te laten ervaren hoe IT, en bijvoorbeeld ook data en security, in het financiële bedrijfsleven worden toegepast. Zo krijgen studenten nú de inzichten waar ze later op doorgroeien.

Kees Tuijnman, directeur IT&C, die namens a.s.r. de samenwerkingsovereenkomst tekende: 'Deze samenwerking biedt kansen voor de studenten én voor a.s.r. Onze ervaring is dat niet alleen de studenten tijdens hun stages leren van onze medewerkers, maar dat wij andersom ook geïnspireerd raken door de onbevangen blik van de

enthousiaste studenten met hun kritische onderzoeksvragen.'

De samenwerking biedt a.s.r. ook mogelijkheden om meer bekendheid te krijgen binnen deze doelgroep als aantrekkelijke werkgever. 'Werken bij een verzekeraar is vaak niet het eerste waar IT-studenten aan denken als ze zich gaan voorbereiden op hun eerste baan', vertelt IT-recruiter Juliet David. 'Door ze in de praktijk te laten ervaren met welke interessante projecten we bezig zijn, hopen we dit te veranderen.'

augustus
2023



In de Hall of Fame van PAX

Vredesorganisatie Pax laat jaarlijks onderzoeken in hoeverre de internationale financiële sector betrokken is bij de financiering van kernwapens. a.s.r. voldoet aan alle criteria wat betreft de uitsluiting van kernwapens en is daarom wederom opgenomen in de Hall of Fame.

Sinds 2013 publiceert vredesorganisatie PAX een 'Don't Bank on the Bomb'-rapport in samenwerking met ICAN (Internationale Campagne tot Afschaffing van Kernwapens).

Het onderzoek van dit jaar laat zien dat steeds meer financiële instellingen niet betrokken zijn bij de financiering van ondernemingen die actief zijn bij de productie van nucleaire wapens.

Belangrijke drijfveren die hierbij genoemd worden:

- de toenemende integratie van ESG-criteria in het investeringsbeleid
- de inwerkingtreding van het Verdrag inzake het verbod op kernwapens van de Verenigde Naties
- nieuwe regelgeving in de Europese Unie om de financiële sector te verduurzamen

Het rapport van PAX identificeert 55 financiële instellingen die voldoen aan alle criteria inzake de uitsluiting van kernwapens. a.s.r. sluit in haar investeringsbeleid wapenproducenten en -handelaren nadrukkelijk uit en staat daarom sinds 2015 in de Hall of Fame.

september
2023

Ardanta verder als a.s.r.

Na 58 jaar verandert de naam Ardanta in a.s.r. Zo wordt de naamsbekendheid en herkenbaarheid van a.s.r. als merk verder vergroot. Voor klanten verandert er niets aan de hoogte van de premie of hun polisvoorwaarden.

De klanten van Ardanta kunnen voortaan inloggen op hun nieuwe a.s.r.-account om hun polis in te zien. Alle klantbrieven, standaardmails en de klantfunnels, zoals *Bereken je premie* en *Bereken je uitvaartkosten* zijn aangepast naar de huisstijl van a.s.r. De website van Ardanta vervalt, alle informatie staat nu op asr.nl.

Jos Baeten: 'Ardanta is al lang een zeer gewaardeerd lid van de a.s.r.-familie. Het is een prachtig en gerespecteerd merk in de uitvaartwereld. Om ons merk en onze marktpositie verder te versterken, nemen we nu de volgende stap. Tegelijkertijd blijven we ons met dezelfde medewerkers inzetten voor uitstekende dienstverlening en betrouwbaar partnerschap voor klanten en adviseurs.'



Vermogensbeheer introduceert **nieuw** duurzaam aandelenfonds

september
2023



Met de introductie van een nieuw aandelenfonds - het ASR Wereldwijd Impact Aandelen Fonds (AWIAF) - biedt a.s.r. voor het eerst ook (institutionele) klanten de mogelijkheid te investeren in bedrijven die aantoonbaar een positieve impact hebben op mens, milieu en maatschappij.

a.s.r. zet met AWIAF een nieuwe stap in beleggen met impact. Het nieuwe fonds bestaat momenteel uit 27 beursgenoteerde bedrijven, die zorgvuldig op hun impact zijn geselecteerd. Dit via een door a.s.r. vermogensbeheer zelf ontwikkelde objectieve toets, gebaseerd op onder andere de Principles of Responsible Investing van de VN.

Het AWIAF is een zogenoemd 'artikel 9 fonds' volgens de Europese verordening Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR). Een erkenning dat het fonds een specifieke duurzaamheidsdoelstelling heeft. In Nederland zijn er nog maar weinig fondsen met deze kwalificatie.



Duurzaam wonen en leven

We willen onze voetafdruk verkleinen en investeren als grote (vastgoed)belegger in duurzame activiteiten. Klanten helpen we met onze producten en adviezen om klimaatrisico's te verminderen en om duurzamer te wonen en te leven. Ook bij onze eigen bedrijfsvoering minimaliseren we de negatieve milieu-impact.

Woningeigenaren kunnen hun huis verduurzamen met de Verduurzamingshypotheek van a.s.r. Met een extra lening van maximaal 25.000 euro* kunnen zij bijvoorbeeld hun huis laten isoleren of een warmtepomp aanschaffen.

'a.s.r. heeft als missie om de energietransitie te versnellen en de CO₂-uitstoot te verlagen', vertelt Neriman Polat, manager Business Development Hypotheken. 'Hypotheken draagt hieraan bij door energiebesparende oplossingen als zonnepanelen, spouwmuur- en vloerisolatie en HR++ glas te financieren. Er zijn in Nederland vier miljoen koopwoningen dus er is enorm veel verduurzamingspotentieel.'

Lagere rente

Klanten die bij a.s.r. een verduurzamingshypotheek afsluiten, kunnen bovenop hun hypotheekbedrag 9.000 tot maximaal 25.000 euro lenen om hun huis aan te passen. Voor dat bedrag geldt een lager rentetarief. 'Klanten die hiervoor kiezen, hoeven alleen te beslissen hoeveel ze willen lenen. Vervolgens hebben ze twee jaar de tijd om te bepalen welke energiebesparende maatregelen ze willen uitvoeren en de rekeningen in te dienen.'

87 procent van de klanten met een verduurzamingshypotheek gaat na een jaar aan de slag met het aanpassen van de woning. 'Het gemiddelde bedrag dat in die periode wordt uitgegeven is 8.700 euro. De woningen gaan er daarna

gemiddeld anderhalf energielabel op vooruit.'

Ruim veertien procent van

alle huiseigenaren vraagt in 2023 een of andere duurzaamheidslening aan. a.s.r. biedt deze lening proactief aan als deze niet in de initiële aanvraag zit. Hierdoor is het aandeel hypotheekklanten dat zo'n duurzaamheidslening afsluit omhoog gegaan. De reden dat dit aandeel hoger ligt, is volgens Neriman vanwege het gemak waarmee je 9.000 euro kunt lenen. 'Wij hebben ervoor gezorgd dat klanten, nadat ze een hypotheek hebben aangevraagd, via het bevestigingsvakje kunnen aangeven of ze een verduurzamingslening willen bijsluiten. Als een adviseur dit niet heeft aangekaart, kan het op deze manier toch heel eenvoudig worden aangeboden.'

Bestaande klanten

Voor klanten die al een hypotheek bij a.s.r. hebben, is er sinds 2022 de mogelijkheid om alsnog een verduurzamingslening af te sluiten. Neriman: 'Zij kunnen een bedrag van maximaal 9.000 euro lenen, heel simpel via een vinkje in de Mijnomgeving.'

Hypotheken informeert klanten met webinars en podcasts over het belang van verduurzamen. 'We leggen uit wat je allemaal kunt doen, waar je moet

'De woningen gaan er zo'n anderhalf energielabel op vooruit'



beginnen en wat de kosten zijn.' Meer informatie hierover staat op het platform Duurzaam wonen van a.s.r. 'En we werken samen met de Energiebespaarders. Zij geven advies, brengen een offerte uit met energiebesparende maatregelen en kunnen ook de uitvoering regelen. Zo maken we de drempel om te verduurzamen zo laag mogelijk.'

*In 2024 zijn de voorwaarden verruimd, waardoor klanten die een verduurzamingshypotheek afsluiten, bovenop hun hypotheekbedrag nu 10.000 tot maximaal 65.000 euro kunnen lenen.



Platform Duurzaam wonen

Het platform Duurzaam wonen staat vol met praktische informatie, tips, rekenvoorbeelden, interviews en blogs over hoe je comfortabel kunt wonen, je energierekening kunt verlagen én tegelijk iets goeds kunt doen voor het klimaat. Ook komen de producten en diensten van a.s.r. aan bod, zoals duurzaam schadeherstel en de Verduurzamingshypotheek. In 2023 heeft a.s.r. met het platform Duurzaam wonen het Adfiz Prestatie Onderzoek gewonnen in de categorie Duurzame ontwikkeling. Adfiz onderzoekt al meer dan 20 jaar de operationele kwaliteit van verzekeraars en noemt het platform in de uitwerking en aanpak een voorbeeld voor andere verzekeraars.



'Groen' afscheid

a.s.r. heeft zich als eerste verzekeraar aangesloten bij GreenLeave. Dit is een samenwerking tussen organisaties binnen de uitvaartbranche die streven naar 100% duurzame uitvaarten. a.s.r. stimuleert de uitvaartverzorgers uit het netwerk die nog niet bij GreenLeave zijn aangesloten om dat ook te doen. Bij een 'groen' afscheid zijn er verschillende duurzame opties, zoals een kist van gerecycled materiaal, een circulaire grafsteen, het digitaal versturen van rouwkaarten en catering van lokale leveranciers. Voor 2024 heeft a.s.r. een aantal duurzame doelstellingen, waaronder het inspireren van klanten om groene uitvaartopties te kiezen en het streven om een duurzame kist toe te voegen als optie aan de dienstenpolis.

Fossiele investeringen uitfaseren

Als eerste Nederlandse verzekeraar heeft a.s.r. ambitieuze doelstellingen geformuleerd om fossiele investeringen stapsgewijs uit te faseren. Investeringen in producten van thermische steenkool en onconventionele olie- en gasproducten heeft a.s.r. verkocht en opgenomen in de lijst met uitsluitingen. Op dit moment is a.s.r. met alle olie- en gasproducenten uit de portefeuille in gesprek om te beoordelen of hun doelstellingen in lijn zijn met die van het Akkoord van Parijs. Is dit niet voldoende het geval, dan verkoopt a.s.r. het belang in deze bedrijven verkopen. Daarnaast richt a.s.r. zich ons op de meest CO₂-intensieve bedrijven in de portefeuille. Ook hier is het uitgangspunt dat hun doelstellingen in lijn liggen met de Parijs-doelstellingen om de wereldwijde temperatuurstijging te beperken tot maximaal 1,5 graad Celsius.

Zo dringt a.s.r. de CO₂-uitstoot van de beleggingsportefeuille fors terug. Het doel is 65% minder uitstoot in 2030 ten opzichte van 2015. In 2023 realiseerde a.s.r. vermogensbeheer al 71,7% aan CO₂-reductie. •

WEii-certificaat voor hoofdkantoor

Eind 2023 ontving a.s.r. voor haar hoofdkantoor in Utrecht een WEii-certificaat met de kwalificatie Paris Proof. Dit betekent dat het gebouw voldoet aan de Paris Proof-norm van een maximaal gebruik van 70 kWh/m² per jaar. WEii staat voor Werkelijke Energie intensiteit indicator en maakt inzichtelijk wat een gebouw per vierkante meter per jaar aan energie gebruikt. In totaal hebben drie Nederlandse bedrijven dit certificaat ontvangen. Naast a.s.r. zijn dit de ingenieursbureaus INNAX en Royal HaskoningDHV.

Enkele duurzame feiten over het hoofdkantoor van a.s.r.:

- Verbruik van 59 kWh/m² per jaar (t.o.v. 167 kWh/m² per jaar in 2012)
- Volledig van het gas af (t.o.v. 750.000 m³ verbruikt gas in 2012)
- Alle elektra wordt groen ingekocht (via Garanties van Oorsprong, Europese wind)
- Hernieuwbare energie van 3 miljoen kWh per jaar via een Warmte Koude opslag
- Hernieuwbare energie van bijna 1 miljoen kWh per jaar via zonnepanelen. Door uitbreiding van de panelen in 2023 neemt de opwekking toe tot 1,5 miljoen kWh per jaar.
- 312 laadpalen voor elektrische auto's
- CO₂-uitstoot van 3.900 ton per jaar (t.o.v. 9.500 ton CO₂ in 2012)

Groene keuzes in zorg

Als meest duurzame zorgverzekeraar van Nederland wil a.s.r. haar klanten stimuleren om op het gebied van zorg groene keuzes te maken. Met de introductie van de Groene zorgzoeker kunnen klanten gemakkelijk inzien hoe duurzaam de bedrijfsvoering is van de zorgaanbieders uit ons netwerk. Zo staat daarin vermeld of een zorgverlener een certificaat van Milieuthermometer Zorg heeft, een duurzaamheidsmodule in het contract met a.s.r. heeft opgenomen en/of de zorgverlener de Green Deal heeft ondertekend.

Impact investing

Eind 2024 wil a.s.r. 4,5 miljard euro aan impactinvesteringen – positieve ontwikkelingen voor mens, milieu en maatschappij – op de balans hebben staan. Eind 2023 is daarvan al iets meer dan 4 miljard gerealiseerd. Zo heeft a.s.r. begin 2023 geïnvesteerd in de grootste batterij van Nederland: Pollux. Deze kan duurzame energie opslaan op momenten van overvloed, en weer vrijlaten op momenten dat de markt daarom vraagt. Pollux draagt zo bij aan een snellere integratie van duurzame energie in de Nederlandse elektriciteitsmarkt.

Green deal

Ondertekenaars van de Green Deal, waaronder a.s.r., zetten zich in om doelen en afspraken na te komen op vijf verschillende thema's. Een daarvan is klimaatneutraal zijn in 2050. Andere zijn onder meer grondstofgebruik en restafval verminderen én de milieubelasting van medicatie(gebruik) verminderen. Zo is contrastvloeistof, gebruikt bij onder meer het maken van een CT-scan, zeer vervuilend als het in het rioolwater terecht komt. Daarom is er een initiatief om patiënten die de stof toegediend hebben gekregen plaszakken mee te geven. Zo wordt de vervuilde urine opgevangen, en kan het ziekenhuis deze op een duurzame manier afbreken.



De passie van ...

Medewerkers van a.s.r. hebben niet alleen passie voor verzekeren en klanten, ze hebben vaak ook een persoonlijke passie.

'De combinatie van angst en hyperfocus tijdens het skydiven is heerlijk'

Arjen Hiemstra
product owner Business Information Services



'Bij boulderen is een goede techniek onmisbaar'

Hanna Westera
analist datakwaliteit



'Duiken brengt mij rust'

Alexander de Waard
medewerker
veiligheidszaken



'Fantastisch om in grote voertuigen mensen te vervoeren'

Cheé Hang Ng
lead developer IT



Paul Westerik:

'We moeten mensen vaker daadwerkelijk helpen in plaats van geld geven'



Paul Westerik (links) en Henri Smit.

De voordelen van a.s.r.'s duurzame schadeherstel

a.s.r. heeft sinds maart 2023 een meerderheidsbelang in Soople, dat gespecialiseerd is in vastgoedonderhoud, renovatieklussen en het repareren van schades. Deze samenwerking past bij de strategie van a.s.r. om te investeren in duurzaam schadeherstel en innovatieve dienstverlening voor klanten. De service gaat geregeld verder dan het maken van een kapotte vloer of een lekkende kraan. Een voorbeeld: voor een slachtoffer van een verkeersongeval wordt zijn nieuwe huis aangepast en ingericht.

Een bij a.s.r. verzekerde automobilist rijdt in januari 2023 een fietser aan, die bij het ongeval zwaargewond raakt. De man loopt een dwarslaesie op, ligt een tijd in het ziekenhuis en werkt daarna in een revalidatiecentrum maandenlang aan zijn herstel. Als hij in juni de revalidatiekliniek eindelijk mag verlaten, is hij aan een rolstoel gekluisterd. Een terugkeer naar zijn oude huis, een appartement op de vierde verdieping van een flatgebouw zonder lift, is geen optie.

Nieuw appartement

Er moet een oplossing gevonden worden voor de man, die geen familie en vrienden heeft en alleen woont. Via de belangenbehartiger van het slachtoffer en de bij de zaak betrokken letselschade-expert van a.s.r. komt Paul Westerik, contractmanager naturaherstel bij a.s.r., in beeld. 'Bij dit soort letselschades wordt normaliter een financiële vergoeding vastgesteld, maar mijn collega vertelde dat deze persoon daar niet mee geholpen zou zijn. Via de gemeente had hij een nieuw

appartement aangeboden gekregen en mijn collega van letselschade vroeg of wij iets konden betekenen in de noodzakelijke aanpassingen en inrichting van zijn nieuwe woning. In overleg besloten we geen geld uit te keren, maar de man in praktische zin te helpen.'

Paul neemt contact op met Henri Smit, service organisator bij Soople, dat zich profileert als de klusdienst waar je blij van wordt. a.s.r. heeft sinds maart 2023 een meerderheidsbelang in dit bedrijf, passend bij de strategie om te investeren in duurzaam schadeherstel en efficiënte dienstverlening voor klanten. Bij Soople gaat repareren boven vervangen, wordt bij de inkoop van grondstoffen en materialen gekeken naar de afkomst en milieuvriendelijke samenstelling van het product en wordt afval tijdens de werkzaamheden direct afgevoerd en gesorteerd bij de afvalverwerker aangeleverd.

Verhuizing

Paul vraagt Henri of hij ervoor kan zorgen dat het nieuwe appartement van het slachtoffer wordt aangepast aan zijn situatie en woonklaar wordt gemaakt. 'Wij willen geen verzekeraar zijn die alleen een eventuele schade vergoedt. Klanten kunnen al langer kiezen uit een schade-uitkering in geld, een schadehersteller naar eigen keuze of een hersteller uit ons netwerk. Maar vaak moesten ze alsnog veel zelf regelen. Samen met Soople nemen wij hen dat nu allemaal uit handen. Klanten hoeven zelf geen schadehersteller te

zoeken en geen offertes op te vragen. Wij regelen alles, van de uitvoering van de werkzaamheden tot de betaling ervan.'

Na het telefoontje van Paul zoekt Henri contact met het slachtoffer om te overleggen over de inrichting van zijn nieuwe huis. Als de klant zijn keuze heeft gemaakt legt een medewerker van Soople in een paar dagen vloerbedekking, hij hangt gordijnen en enkele lampen op, zet kasten in elkaar en schildert de muren. Ook regelt Soople de verhuizing van de man. Henri: 'Hij had niemand die hem daarbij kon helpen en was afhankelijk van ons. Samen met zijn belangenbehartiger hebben we in zijn oude appartement gekeken wat mee en wat weg kon. Het slachtoffer was ontzettend dankbaar dat we hem weer een fijne woonplek gaven.'

Op de rit

De situatie heeft op Henri veel indruk gemaakt. 'Wat wij in korte tijd voor de man konden doen, was via de gemeente niet gelukt. Ik denk dat hij aan onze hulp veel meer had dan aan een flinke som geld. Ik vond het mooi om op deze manier voor iemand iets belangrijks te doen.'

Ook Paul denkt nog wel eens terug aan deze bijzondere case. 'We hebben de man geholpen zijn leven weer op de rit te krijgen. Hij hoefde zelf niets te regelen en daarmee namen wij een last van zijn schouders. Misschien moeten we mensen vaker daadwerkelijk helpen in plaats van geld geven.' •

Oktober
2023

Opnieuw Groene Lotus Award

a.s.r. heeft net als in 2022 ook dit jaar weer de Groene Lotus Award gewonnen. Deze prijs wordt uitgereikt aan de hypotheekverstrekker die volgens de jury het meest vooruitstrevend is op het gebied van woningverduurzaming.

In het juryrapport staat dat a.s.r. na de winst van vorig jaar onverminderd hard is doorgestaan met de duurzaamheidsambities en adviseurs en consumenten duidelijk weet te motiveren om te verduurzamen. Andere genomineerden dit jaar waren Florius en Obvion.

Neriman Polat, manager Business Development

Hypotheek: 'We zijn erg trots op deze erkenning voor alle inspanningen die we verrichten om onze klanten te helpen om hun woning te verduurzamen en om adviseurs te ondersteunen bij hun rol in het verduurzamingsproces. Er is nog veel te doen op dit vlak, dus we blijven ons maximaal inzetten om een bijdrage te leveren aan de energietransitie.'



Oktober
2023

a.s.r. behoudt Trede 1 op Prestatieladder Socialer Ondernemen

Nog steeds is a.s.r. de enige verzekeraar in Nederland op Trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). Tijdens een inspiratiebijeenkomst voor werkgevers over sociaal werkgeverschap kreeg a.s.r. hiervoor een taart uitgereikt. Het kwaliteitskeurmerk – sinds 2020 in het bezit van a.s.r. – geeft aan in welke mate organisaties zich inzetten voor de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen. De Participatiedesk is een van de manieren waarop a.s.r. dit doet.

De PSO is een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk. Het geeft inzicht in de mate waarin organisaties meer dan gemiddeld sociaal ondernemen ten opzichte van organisaties van ongeveer gelijke grootte. De prestatieladder loopt daarbij van aspirant, basis, naar Trede 1, 2 en 3. Ook dit jaar heeft a.s.r. Trede 1 behouden. Omdat wij volgens het keurmerk op een kwalitatief goede wijze werkgelegenheid bieden aan mensen met een kwetsbare arbeidspositie.



november
2023

α.s.r. zet belangrijke stap in **dossier** **beleggingsverzekeringen**

α.s.r. heeft eind november een akkoord bereikt met de belangenorganisaties Consumentenclaim, Woekerpolis.nl, Woekerpolisproces, Wakkerpolis en de Consumentenbond over een regeling voor klanten met beleggingsverzekeringen van Aegon en α.s.r. die bij deze partijen zijn aangesloten. Met de overeenkomst is een bedrag van circa 250 miljoen euro gemoeid. α.s.r. reserveert nog eens 50 miljoen euro extra voor schrijnende gevallen en voor klanten die niet zijn aangesloten bij een van de belangenorganisaties en die niet eerder een vergoeding hebben gehad.

De afgelopen jaren voerden de belangenorganisaties collectieve rechtszaken voor klanten tegen α.s.r. en Aegon over een aantal beleggingsverzekeringproducten. Met het akkoord dat nu is bereikt, worden alle procedures beëindigd, maken partijen een einde aan de onzekerheid voor klanten en wordt dit dossier voor α.s.r. afgerond.

Jos Baeten: 'Ik ben blij dat we kunnen aankondigen dat we een akkoord hebben getekend met alle betrokken partijen. α.s.r. en Aegon hebben al veel aanvullende maatregelen voor klanten getroffen. In totaal is daar tot nu toe al ongeveer 2 miljard euro aan besteed. De overeenkomst is finaal zodra 90% van de aangesloten klanten met de regeling instemt.'



December
2023

In wereldwijde en Europese top van duurzame bedrijven

α.s.r. is ook dit jaar hoog geëindigd in de Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World Index) en de Dow Jones Sustainability Europe Index (DJSI Europe Index), de indices die op wereld- en Europees niveau bedrijven monitoren op duurzaamheid. Met de opname in de DJSI World Index behoort α.s.r. tot de 10% meest duurzame verzekeraars wereldwijd.

S&P Dow Jones Indices, het onderdeel van S&P Global dat de indices publiceert, beoordeelt ieder jaar beursgenoteerde bedrijven op hun milieu- (E), sociale (S) en economische (G) prestaties. De top van de best scorende bedrijven in elke sector wordt genoteerd in de index. Op basis van de behaalde resultaten behoort α.s.r. met haar duurzaamheidsbeleid tot de top van de Europese én de wereldwijde markt. α.s.r. is zowel in de wereld- als



in de Europa-index 2 plaatsen gestegen: van nummer 10 vorig jaar naar 8 dit jaar in de wereld-index en van plaats 7 vorig jaar naar 5 dit jaar in de Europa-index.

α.s.r. behaalde een score van 79 punten op een maximum van 100. Onderverdeeld naar de drie verschillende parameters (in de Engelse terminologie, ESG): Environment 72 punten, Social 75 punten en Governance 85 punten.

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

○ a.s.r. doet het



Op weg naar de beste financiële dienstverlener voor klanten en adviseurs

Wij van a.s.r. zijn pas tevreden als klanten en adviseurs onze producten en diensten bovengemiddeld waarderen. Daar kan iedereen bij a.s.r. aan bijdragen. We verdiepen ons in wat klanten en adviseurs willen, en denken bij iedere stap vanuit de klant. Een ogenschijnlijk klein initiatief kan al grote impact hebben op de klant! Zo dragen we bij aan een nog beter a.s.r. en kunnen we nu, later en altijd de beste financiële dienstverlener zijn voor klanten en adviseurs.

Onder de noemer *Wat doen kan doen* vergroten we de klantfocus in de organisatie en delen we hoe we onze ambitie realiseren.

'Celine gaf duidelijk en volledig antwoord op mijn vraag, ging voor de zekerheid nog even intern overleggen. Onze interactie was precies zoals ik het graag ervaar: empathisch, behulpzaam en deskundig.'

Klant over team
Ik gebruik zorg van Zorg

Onze klanten en adviseurs beter leren kennen

Om al onze klanten en adviseurs beter te kunnen helpen, willen we ze echt leren kennen. Daarom meten we continu de ervaring van onze klanten en adviseurs en vragen we naar hun wensen. Bijvoorbeeld door een Net Promoter Score-meting, maar ook door een uitvraag te doen in de Raad van Doen. Dit panel bestaat inmiddels uit bijna 7.000 enthousiaste en betrokken klanten en adviseurs die met ons meedenken over allerlei vraagstukken. Sinds de oprichting in 2020 wordt

de mening van de klant veel beter geïntegreerd in ons dagelijks handelen. We hebben inmiddels 175 vraagstukken aan de Raad voorgelegd.

Daarnaast zijn we in 2024 gestart met het structureel terugbellen van klanten die negatieve feedback hebben gegeven. We gaan met hen in gesprek en luisteren naar wat zij hebben ervaren. Klantquotes uit de NPS-feedback delen we op de schermen in het pand.

Slimmer samenwerken met adviseurs

We gaan meer werk maken van de perfecte klantbeleving door onder andere nog beter samen te werken met adviseurs. Door continu ervaringen en gegevens met elkaar te delen, kunnen we samen onze dienstverlening verbeteren. Ook gaan we slimmer samenwerken met alle bedrijfsonderdelen door best practices en pilots actief te delen. Ieder bedrijfsonderdeel heeft haar eigen uitdagingen en eigen processen. Door meer de samenwerking op te zoeken, hoeft niet ieder bedrijfsonderdeel zelf het wiel uit te vinden.

'Het was een waar genoegen hoe je op een hele aardige maar bovenal ook nog competente wijze mijn vraag hebt kunnen beantwoorden en ook nog eens hebt weten op te lossen! Je bent een ware ambassadeur voor a.s.r.'

Klant over Klantteam Leven

'Zelden heb ik iemand aan de lijn gehad die zoveel geduld heeft en vriendelijk antwoord geeft. Je bent een zeer aangename uitzondering op de regel. Je doet niet alsof maar bÉnt daadwerkelijk vriendelijk.'

Klant over team AOV
Individueel Klantbeheer



'Hulp aan telefoon was uitstekend. Wachtijd van half uur is onvoldoende.'

Klant over team Klantsupport van Services

Zelfservice waar dat kan, persoonlijk contact waar nodig

We zorgen ervoor dat klanten steeds meer mogelijkheden hebben om zelf, eenvoudig en snel, zaken te regelen in onze digitale omgeving. Daarnaast kunnen klanten persoonlijk contact opnemen als daar behoefte aan is, zoals bij impactvolle situaties zoals een overlijden of een grote schade.

Elke klant eenzelfde a.s.r. bieden met één uniforme dienstverlening

We werken aan één online a.s.r.-omgeving waarin klanten direct toegang hebben tot hun persoonlijke producten in hun a.s.r.-account. In december 2023 hebben we de app van a.s.r. geïntroduceerd waarmee klanten snel en eenvoudig toegang hebben tot hun persoonlijke producten. We werken aan digitale toegankelijkheid door websites en apps toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

Om overal in de organisatie het contact met klanten en adviseurs zo goed mogelijk te laten verlopen, zijn uniforme afspraken gemaakt over onze openingstijden en de kanalen die zij kunnen gebruiken om contact op te nemen. Ook is er een nieuwe uniforme leerlijn voor klantcontact-medewerkers ontwikkeld. Deze leerlijn leert hen bij elke stap te denken vanuit de klant. •

'Je hebt je woord gehouden en je bent teruggekomen op je afspraak om mij te beantwoorden en verder te helpen. Dat betekent heel veel voor mij en daarom een ♥ als afsluiting als in: hartverwarmend!'

Klant over team Webcare van Services



'Het was een uitdagend, druk en succesvol jaar'

De samenvoeging van a.s.r. en Aegon Nederland bezorgt CHRO Jolanda Sappelli in 2023 af en toe slapeloze nachten. Vanwege de enorme hoeveelheid werk die er daardoor op haar afdeling afkomt en omdat ze het graag goed doet voor de hele organisatie. Jolanda blikt terug op een uitdagend én succesvol jaar, waarin er zo'n 3.500 collega's bijkwamen.

Wat was in 2023 de grootste uitdaging?

'Het was een aaneenschakeling van uitdagingen. Vooral het proces rondom de arbeidsvoorwaarden van de collega's van Aegon Nederland. We zaten in de eerste helft van het jaar elke twee weken met bestuurders van de vakbonden, een afvaardiging van beide werkgevers en een afvaardiging van de medezeggenschap bij elkaar om te praten over het arbeidsvoorwaardenpakket dat de Aegon NL-medewerkers meenemen naar a.s.r. We bespraken onderwerpen als loon, vitaliteit, mobiliteit, verzekeringen, ontwikkeling, verlof, pensioen en sociaal plan. Op 16 juni bereikten we een akkoord dat werd vastgelegd in het Aegon-overgangsprotocol. Via een uitgebreid communicatietraject hebben we de medewerkers hierin meegenomen. Direct daarna konden we aan de slag met de vertaling van het protocol

naar de individuele arbeidsvoorwaarden van de Aegon NL-medewerkers. En de inpassing van alle Aegon-functies in het a.s.r.-functiehuis. Ook dat was een megaklus, waarin HR en de business van beide organisaties intensief hebben samengewerkt om dat op tijd voor elkaar te krijgen.'

Wat gebeurde er in de periode tussen de closing op 4 juli en de werkgeversfusie?

'Om de werkgeversfusie en de indienst-treding van alle collega's van Aegon NL bij a.s.r. te realiseren, moesten er tussen closing en werkgeversfusie 3.500 nieuwe arbeidsovereenkomsten worden opgesteld. Ook kregen de collega's van Aegon NL een personal benefit statement, waarin ze precies konden lezen wat de overgang betekende voor hun persoonlijke situatie. Hiervoor moesten we alle gegevens van de Aegon NL-collega's, zoals functie, afdeling, bedrijfs onderdeel, salaris en persoonlijke gegevens correct in de a.s.r.-systemen krijgen. Dat was ook een voorwaarde om de eerste salarisbetaling via de a.s.r.-payroll goed te laten verlopen en er zo voor te zorgen dat alle Aegon-collega's eind oktober "gewoon" hun salaris kregen. Daarnaast hebben we in deze periode gewerkt aan de centrale onboarding. Er is een toolkit gemaakt voor het senior management, er is een leerlijn ontwikkeld voor alle managers en medewerkers hebben praktische informatie ontvangen over werken bij a.s.r.'

Op 3 oktober vond de werkgeversfusie plaats. Werd het toen wat rustiger voor HR?

'Niet echt. Er waren natuurlijk veel vragen over de individuele arbeidsvoorwaarden, die we zo zorgvuldig mogelijk hebben beantwoord. Bovendien werden direct na de werkgeversfusie de eerste adviesaanvragen ingediend voor verdere integratie. Daar is HR heel nauw bij betrokken, en dat vraagt veel capaciteit. De integratie van de

bedrijfs onderdelen raakt medewerkers, direct of indirect. Denk aan nieuw management, de herinrichting van teams, in- en outsourcing van werk en standplaatswijzigingen. Daarom hebben we vanaf de werkgeversfusie veel aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. We zetten ons concept In Beweging in, dat medewerkers stimuleert om regie te pakken over hun loopbaan. Onder andere via informatiebijeenkomsten op verschillende locaties laten we medewerkers zien hoe a.s.r. hen daarbij faciliteert.'

a.s.r. en Aegon NL hebben ieder hun eigen cultuur. Hoe gaan we daarmee om?

'Het cultuuronderzoek dat in de zomer is uitgevoerd, toonde aan dat de twee organisaties voor een groot deel complementair aan elkaar zijn. In het najaar zijn we met de cultuur aan de slag gegaan. Het startpunt was de uitrol van Het verhaal van a.s.r., waarin staat hoe we met elkaar omgaan en hoe we willen werken. Om onze strategie uit te voeren en onze doelstellingen te realiseren, is het noodzakelijk dat we vanuit gemeenschappelijke waarden gaan werken. Daarnaast heeft de directieraad bepaald dat de gedragselementen samenwerken, feedback geven & ontvangen, empowerment en transparantie versterking nodig hebben. Daar zijn we begin 2024 mee gestart via cultuurteams per bedrijfs onderdeel, die daar een lokale aanpak voor ontwikkelen.'

'De integratie raakt medewerkers direct of indirect'

Je functie veranderde van HR-directeur in CHRO. Hoe vind je het als lid van de Management Board?

'Het is de kroon op het werk van HR. We hebben bij a.s.r. met elkaar de laatste jaren mooie dingen bereikt. Ik noem toch nog steeds graag De Andere Cao, waarin eigen regie en een volwassen arbeidsverhouding centraal staan. Dat HR in de Management Board zit, past bij het imago van a.s.r. en onderschrijft dat de mens belangrijk is.'

Wat is jouw afdrank van 2023?

'Het was een uitdagend, druk én succesvol jaar, waarin we aan de slag moesten met arbeidsvoorwaarden, functieplottingen, administratieve integratie, systemen, cultuur, vitaliteit, adviesaanvragen en allerlei andere HR-onderwerpen. We hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers zich zo snel mogelijk welkom voelden en hun weg vonden binnen a.s.r. Ik hoop en denk dat dit gelukt is. Ik ben in ieder geval ontzettend trots op de manier waarop de HR-medewerkers en alle collega's van a.s.r. én Aegon NL de samenvoeging van twee prachtige bedrijven tot nu toe hebben vormgegeven.' •

HR

'Organisatieonderzoek geeft handvatten om te bouwen aan één sterk a.s.r.'



De uitslag van de eerste Denison scan (die de organisatiecultuur in beeld brengt) van de combinatie a.s.r. en Aegon Nederland laat grotendeels bovengemiddelde tot goede scores zien. De resultaten weerspiegelen de fase van integratie waar a.s.r. zich op dit moment in bevindt en bieden aanknopingspunten om de gezamenlijke cultuur verder te versterken.

De Denison scan meet via een onderzoek onder medewerkers 12 cultuuraspecten binnen de hoofdthema's missie, consistentie, betrokkenheid en aanpassingsvermogen. De scores worden afgezet tegen een benchmark. Deze geeft weer op welke positie a.s.r. staat ten opzichte van andere bedrijven. Een score van 75 wil zeggen dat 24% van de bedrijven hoger scoort en 74% lager. Op de meeste aspecten scoort a.s.r. dit jaar bovengemiddeld tot goed (in het 3de of 4de kwartiel).

De respons van medewerkers was in 2024 66%. Dit is een gemiddeld percentage bij Denison voor bedrijven met een dergelijke omvang. De medewerkersbetrokkenheid ligt dit jaar op 73. Hiermee komen we uit in de top 30% van de aan de benchmark deelnemende bedrijven. De medewerkersbetrokkenheid wordt gemeten via de scores op de onderdelen visie, kernwaarden & gedrag, empowerment en kennisontwikkeling. De score op klantfocus komt net onder gemiddeld uit, op 46. Hierop scoort 53% van de bedrijven uit de benchmark dus hoger.

CHRO Jolanda Sappelli: 'Deze resultaten zijn een nulmeting van de nieuwe combinatie, die we als input gebruiken om met elkaar in gesprek te gaan over hoe we verder kunnen bouwen aan één sterk a.s.r. De integratie tussen a.s.r. en Aegon Nederland was bij het uitzetten van het onderzoek pas 4,5 maand onderweg. Gezien de fase waar we in zitten, is het logisch dat we op meerdere gebieden nog niet bij de best scorende bedrijven

uitkomen. Ik ben blij te zien dat veel collega's de scan hebben ingevuld en we op het gebied van medewerkersbetrokkenheid nog steeds bij de beste 30% zitten. Aan de score op klantfocus moeten we aandacht geven. Onder andere door de integratie zo goed en snel mogelijk te laten verlopen. Zodat klanten hier zo min mogelijk hinder van ondervinden en ook klanten van Aegon zich snel welkom voelen bij a.s.r. Daarna kunnen we verder invulling geven aan hoe we het beter kunnen gaan doen, op basis van best practices van a.s.r. én Aegon.'



Denison scan 2023

De Denison scan van 2023 werd uitgevoerd in maart 2023, vóór de werkgeversfusie met Aegon Nederland. In 2023 behoort a.s.r. tot de 15% hoogst scorende bedrijven onder alle deelnemers. De medewerkersbetrokkenheid is met 89 een punt hoger dan in 2022 en ruim boven de doelstelling (85). 73% van de collega's vulde de Denison scan in.

a.s.r. helpt medewerkers toekomstproof te worden en te blijven

Bij a.s.r. vinden we dat iedereen de kans moet krijgen om zich te ontwikkelen. Via een groot en divers opleidingsaanbod in de a.s.r. academy, zoals masterclasses, coaching, workshops, trainingen en podcasts, hebben alle medewerkers de mogelijkheid om hun kennis en vaardigheden te vergroten die het werk morgen van hen vraagt.



In het Medewerkerspanel kunnen collega's meepraten over allerlei onderwerpen waar ze bij a.s.r. mee te maken krijgen, zoals de faciliteiten op kantoor, hybride werken en het ontwikkelaanbod. Ook kunnen ze in het panel meedenken over verbetering van de dienstverlening aan klanten.

Bij a.s.r. geloven we in de kracht van interne betrokkenheid en expertise. De mening van onze medewerkers vinden wij belangrijk. Via de wekelijkse eMood meten we de 'temperatuur' met betrekking tot werkgeluk, vitaliteit en productiviteit. Met de periodieke VitaliteitScan krijgen medewerkers zelf inzicht in hun vitaliteit en gezondheid en op a.s.r.-niveau helpt de scan onze arbodienst om eventuele gezondheidsrisico's preventief op te sporen en uitval te voorkomen. En de jaarlijkse Denison scan meet hoe wij ten opzichte van een internationale benchmark scoren op een aantal belangrijke cultuuraspecten.

Collega's die vaker hun mening willen geven, kunnen zich aansluiten bij het Medewerkerspanel. Via polls, enquêtes,

groeps gesprekken en interviews maken wij gebruik van hun kennis en ervaring en praten – en beslissen – medewerkers mee over diverse organisatieonderwerpen. Om onze dienstverlening aan klanten te verbeteren, worden zij onder andere als 'klant' betrokken bij gebruikerstesten en productontwikkeling. Zo is het panel in 2023 ingezet bij onderzoeken over betalingsachterstanden, de omlabeling van Ditzo naar a.s.r. en het optimaliseren van serviceherstel bij klantcontact.

Daarnaast werd in het panel in 2023 onder andere gesproken over Doenkracht, de nieuwe naam van a.s.r. foundation. Ook dachten collega's mee over mogelijke acties om vitaliteit onder jongeren te stimuleren. Een enquête over het ontwikkelaanbod bood aanknopingspunten om de inrichting van de a.s.r. academy te verbeteren, het ontwikkelportal voor medewerkers van a.s.r.

Collega's praten mee over organisatieonderwerpen

a.s.r. helpt medewerkers hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen. Hoe, waar en wanneer ze aan hun ontwikkeling werken, bepalen de medewerkers zelf, maar ze hebben allemaal toegang tot de a.s.r. academy. Het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan kan ze helpen toekomstproof te worden en blijven. De a.s.r. academy werd in 2023 onder andere uitgebreid met een collectie leerinterventies *Aan de slag met datageletterdheid*. Daarin leren medewerkers waarom data zo belangrijk is voor a.s.r. en wat de enorme groei van data betekent voor

het werk. Startpunt is de door a.s.r. ontwikkelde tool over datageletterdheid. Hiermee ontdekken medewerkers hun vermogen om data te begrijpen, er inzichten uit halen en er acties aan koppelen die bijdragen aan het realiseren van businessdoelstellingen.

Daarnaast werd de leerlijn *Wat doen kan doen – klantcontact* gelanceerd. Met de leerlijn wil a.s.r. bereiken dat overal in de organisatie het contact met klanten en adviseurs zoveel mogelijk op dezelfde, excellente wijze verloopt. De focus ligt op gespreks- en communicatie-

vaardigheden, klantbeleving én het overbrengen van het verhaal van a.s.r.

Ook werd er in 2023 weer een groot aantal inspiratiesessies toegevoegd aan het aanbod. Bij *Iedere dag om 15.00 uur klaar* leren de deelnemers tijd te besparen door hun werk beter te organiseren, realistischer te plannen en op een slimme manier om te gaan met complexe taken.

Aad Hoogendijk (foto), performance adviseur Zorg, werkt sinds de inspiratiesessie met een digitale to-do-lijst. 'Ik schrijf mijn taken op, plus

de tijd die ik daarvoor nodig heb. Na iedere taak houd ik een korte pauze voor een nieuwe focus. Sinds de sessie ga ik bijna altijd met energie naar huis!' •



HR in cijfers

Aantal medewerkers

(in fte)

7.994*

2022: 4.313

Diversiteit



Diversiteit bij nieuwe medewerkers



Aantal vervulde vacatures

614

2022: 720

Aantal vacatures intern vervuld

273 (44%)

2022: 277 (38%)

Aantal vacatures vervuld door netwerk eigen medewerkers

60 (10%)

2022: 82 (11%)

Medewerkersbetrokkenheid volgens Denison

89

2022: 88

Gemiddelde leeftijd

43,6



Gemiddeld aantal jaren in dienst

11,7



Gemiddelde eNPS van a.s.r.

+32

gemiddelde eNPS in de financiële sector in 2023 +17

Gemiddelde afstand woon-werk

(kilometers)

35,5

2022: 37,2

Hybride werken

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

33%

2022: 24%

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

Een twee weken durende employer branding campagne zette a.s.r. in de zomer van 2023 verder op de kaart als aantrekkelijke werkgever. In de campagne vertellen collega's wat werken bij a.s.r. zo bijzonder maakt. Zoals videospecialist Brayan Mangra: 'Er is vaak veel meer mogelijk dan je denkt'.

Brayan creëerde zijn droombaan



In de huidige krappe arbeidsmarkt staan veel potentiële werknemers voor een dilemma. Ze willen een carrière, een goede werk-privébalans én iets goeds doen voor de samenleving. HR en Merk & Marketingcommunicatie ontwikkelden de campagne *Jij doet het* bij a.s.r., waarin duidelijk wordt dat a.s.r. de wensen van medewerkers belangrijk vindt en faciliteert. Nu, later en altijd.

Bij a.s.r. is een hybride werkomgeving gecreëerd, waarin ideeën en initiatieven worden aangemoedigd en veel ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling. Het ontdekken en ontwikkelen van talenten en vaardigheden vergroot de potentie op de arbeidsmarkt. Met als resultaat een rugzak aan ervaring en kennis waarmee alles uit loopbaan én leven te halen is, en als bonus een positieve invloed op de samenleving van morgen. Zo leveren medewerkers altijd een bijdrage aan de duurzame impact van a.s.r.

Films maken

In de campagne vertellen verschillende collega's waarom ze zo graag bij a.s.r. werken. Brayan Mangra is een van hen. 'Ik kwam in 2015 binnen als contentmanager voor

de websites van a.s.r. Een onwijs leuke baan, maar op een gegeven moment zat ik qua kennis en ontwikkeling aan mijn plafond. In een leiderschapstraining mocht ik uitvinden waar mijn interesses liggen en hoe ik die verder kan uitdiepen.'

Brayan, die in zijn vrije tijd al korte video's van bijvoorbeeld bruiloften maakte, ontdekte tijdens de training dat hij verder wilde als filmmaker. Fulltime ondernemen vond hij echter te spannend. 'Gelukkig gaf mijn toenmalige leidinggevende mij alle ruimte om, naast mijn werk als contentmanager, video's te maken voor a.s.r. Ik maakte filmpjes voor de afdeling waarvoor ik werkte en video's voor het werven van nieuwe collega's.'

Droombaan

Inmiddels is Brayan fulltime videospecialist op de afdeling Corporate Communicatie. 'Er is vaak veel meer mogelijk dan je zelf denkt. Ik ben ontzettend blij dat ik mijn droombaan als videospecialist heb gecreëerd en raad iedereen aan zijn kansen te grijpen.' •

HR

Kijken naar kansen in plaats van beperkingen

Iedereen die wil, moet kunnen werken, vindt a.s.r. Toch komen mensen met een arbeidsbeperking vaak lastig aan een baan. Daarom heeft a.s.r. de Participatiedesk, waarmee 'buitengewone talenten' worden geholpen aan een plek op de arbeidsmarkt zodat ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten.



In 2015 gaat de Participatiewet in, die bedrijven verplicht een bepaald aantal medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te hebben. De wet past goed bij a.s.r. als duurzame werkgever en in hetzelfde jaar richt a.s.r. de Participatiedesk op. Hier krijgen medewerkers met een arbeidsbeperking de mogelijkheid om onder begeleiding van een jobcoach minimaal drie maanden en maximaal drie jaar een opdracht of functie bij a.s.r. te vervullen. Zo doen ze werkervaring op, leren een vak en ontwikkelen werk-nemersvaardigheden. Bij goed functioneren – en een geschikte vacature – kunnen medewerkers van de Participatiedesk doorstromen naar een reguliere functie binnen a.s.r.

PSO

De Participatiedesk is een van de redenen dat a.s.r. de enige verzekeraar in Nederland is op Trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). Dit kwaliteitskeurmerk geeft aan in welke mate organisaties zich inzetten voor de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen.

Sinds de oprichting in 2015 vonden in totaal 53 personen een baan bij a.s.r. 22 medewerkers hebben inmiddels een vaste aanstelling en 31 werken met een tijdelijk contract. De Participatiedesk is dan ook niet meer weg te denken uit het bedrijf.

Nicole Reeuwijk is coördinator van de Participatiedesk: 'Ik vind het mooi hoe a.s.r. diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie benadert, en dat er zo hoog wordt ingezet op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Maar a.s.r. is ook een commercieel bedrijf met een zakelijke kant. De Participatiedesk is geen sociale werkplaats, wel een plek waar we kijken naar kansen in plaats van beperkingen.'

Persoonlijke ontwikkelplan

Via de Participatiedesk wil a.s.r. zoveel mogelijk participanten naar een vaste baan begeleiden. Iedere participant heeft een persoonlijk ontwikkelplan, gericht op zijn kwaliteiten en vaardigheden. 'Als je kijkt naar wat iemand wél kan, dan kun je beter inschatten welke functies daarbij passen', zegt Nicole. In 2023 startte de



Participatiedesk een opleidingsprogramma met zes modules om de eigenwaarde en zelfkennis van de participanten te versterken en hen skills te laten ontwikkelen die ze in de rest van loopbaan goed kunnen gebruiken. Zoals sollicitatietrainingen en het maken van een CV. 'Het opleidingsprogramma geeft hen meer zelfvertrouwen. Ook als ze niet bij ons blijven werken hebben ze er baat bij.'

Stages, waarbij zowel de nieuwe afdeling als de participant ontdekken of er een match is, kunnen ook helpen. Net als tijdelijke functies, bijvoorbeeld omdat vaste medewerkers niet aan een bepaalde klus toekomen. Een andere blik op reguliere vacatures vergroot voor hen ook de kans op een vaste baan, denkt Nicole. 'Als een participant binnen het functieprofiel past en we bijvoorbeeld voor een prikkelarme werkplek zorgen, dan kunnen we voorkomen dat goede participanten a.s.r. na drie jaar weer moeten verlaten. Dat is zonde! Bij a.s.r. vinden we dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die extra aandacht waard zijn. Vanwege hun beperking hebben veel medewerkers van de Participatiedesk altijd moeten strijden om zichzelf te bewijzen. Voelen ze waardering en vertrouwen, dan zijn ze heel loyaal en bereid om hard te werken. Wij gunnen deze mensen een plek bij a.s.r.' •

'Ik heb mijn baan aan de Participatiedesk te danken'

Bart Krebaum is klantadviseur bij de Doorgaandesk. Door een aangeboren visuele beperking ziet hij slechts grove lijnen; details en gezichtsuitdrukkingen kan hij niet onderscheiden.

Met speciale programma's op zijn computer kan Bart teksten lezen en informatie voor klanten opzoeken. Zijn hulphond Jockey gaat mee naar kantoor en helpt hem door het dagelijkse leven. In 2019 kwam Bart op een banenmarkt in contact met a.s.r. Niet veel later kreeg hij een telefoontje met de vraag of hij bedrijven wilde bellen om te checken of gegevens nog klopten. 'Het klonk wat saai, maar als tijdelijke klus leek het me prima. En ik wist dat de kans bestond dat ik bij a.s.r. kon uitstromen naar een andere functie.'

Het uitstromen leek niet te lukken, totdat een klus van de Doorgaandesk op zijn pad kwam. Dat beviel zo goed dat hij gevraagd werd te blijven. Nu is hij Doorgaanexpert en heeft hij veel klantcontact. 'Wij zijn een telefonische helpdesk voor klanten met een arbeidsongeschiktheids- of zorgverzekering. Ik vind het fijn om vragen van klanten te beantwoorden en hen preventief te helpen om uitval te voorkomen. Ik ben blij met deze leuke baan, die ik aan de Participatiedesk te danken heb.'

1^e kwartaal

Highlights in 2024

Januari
2024



Persoonlijk pensioen haalt ruim 40% meer klanten dan doelstelling

In het eerste jaar heeft Persoonlijk pensioen, een lijfrentebeleggingsrekening met als voornaamste doelgroep zzp'ers, 43% meer klanten verwelkomd dan eerder was beraamd. Al snel na livegang, eind december 2022, kreeg de lijfrentebeleggingsrekening er een flink aantal klanten bij. Die waren afkomstig van ZZP Pensioen van Loyalis, dat opviel te bestaan. 70% van de klanten van ZZP Pensioen stapte over naar Persoonlijk pensioen. Ook hierna bleef het aantal klanten groeien.

Een groot deel van de nieuwe klanten meldde zich de laatste maand van het jaar. Operationeel manager Hanka

van Waas: 'In december lag het aantal klanten dat koos voor Persoonlijk pensioen 5 keer hoger dan in andere

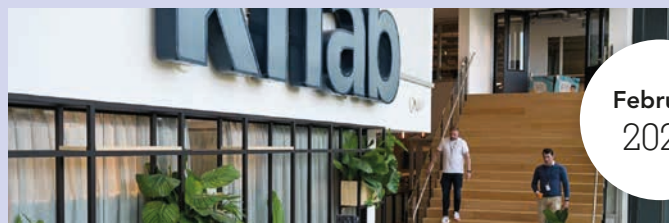
maanden. Dat heeft deels met uitstelgedrag te maken. Als zzp'er weet je vaak wel dat je iets moet regelen, maar pensioen blijft voor de meesten "iets voor later". Dat was ook te zien aan de gemiddelde inleg. In de maand december was het ingelegde bedrag 7 keer hoger dan in de andere maanden. Het totaal belegde vermogen nam in 1 jaar met ongeveer 60% toe.

Verkoop Knab aan BAWAG Group AG

a.s.r. heeft overeenstemming bereikt over de verkoop van Knab aan BAWAG Group AG voor een bedrag van € 510 miljoen. Aanvullend hierop is een overeenkomst gesloten om op enig moment na closing van de transactie het beheer van hypotheek op de balans van Knab uit te kunnen voeren, voor een aanvullende vergoeding van € 80 miljoen aan a.s.r.

Knab is onderdeel van a.s.r. sinds de transactie met Aegon, die afgerond is op 4 juli 2023. Na een uitvoerige strategische evaluatie van Knabs activiteiten, in combinatie met een beoordeling van het voorstel van BAWAG, is a.s.r. van mening dat de toekomst van Knab en de dienstverlening aan haar klanten beter gediend zijn door onderdeel te zijn van BAWAG.

Jos Baeten: 'De aankondiging vandaag is een belangrijke stap voor Knab en van grote waarde voor alle betrokken stakeholders. Ik bedank de collega's van Knab voor hun bijdrage aan het succes van het bedrijf door de jaren heen. BAWAG is een sterke Europese



Februari
2024

bankengroep, met een robuuste kapitaalpositie en uitgebreide bancaire expertise. Samen met BAWAG kan Knab haar positie in de Nederlandse markt verder versterken en biedt deze transactie kansen voor haar medewerkers. a.s.r. zal zich blijven richten op een succesvolle integratie van de activiteiten van het voormalige Aegon Nederland. Daarbij is het nog steeds onze ambitie om een leidende verzekeraar in de Nederlandse verzekeringsindustrie en de beste financiële dienstverlener van Nederland te worden.'



Topvrouwen in campagne Internationale Vrouwendag

Met 3 rolmodellen deed a.s.r. mee aan een landelijke campagne van Equals rondom Internationale Vrouwendag op 8 maart. Equals is een organisatie die streeft naar gelijkheid en meer diversiteit op de werkvloer.

maart
2024

Naast een eigen pagina met quotes op de website van Equals hingen de foto's van Sibylla Bantema (adjunct-directeur Leven Individueel), Neriman Polat (manager Business Development Hypotheken) en Hella de Weger (manager Merk & Marketingcommunicatie) in deze periode in

verschillende abri's in Utrecht. In totaal werden meer dan 150 rolmodellen nationaal (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Almere) uitgelicht om zo een inspiratie voor anderen en toekomstige generaties te zijn.

HR en Merk & Marketingcommunicatie haakten met een eigen online campagne via Instagram en LinkedIn hierop in. Hiervoor is een campagnepagina gemaakt op de werkenbij-site, waar ook uitgebreide interviews staan met Hella, Sibylla en Neriman.

a.s.r. en Nibud introduceren Quickscan Financiële redzaamheid

maart
2024

Tijdens de Week van het geld in maart 2024 introduceren a.s.r. en het Nibud speciaal voor mbo-studenten de Nibud Quickscan Financiële redzaamheid. Deze quickscan, gebaseerd op de Nibud-leerdoelen en -competenties, biedt studenten inzicht in hun persoonlijke financiële redzaamheid. In deze Week van het geld is de quickscan getest. Vanaf half april kunnen alle mbo's er gebruik van maken.

Onderzoeker Annette Groen, verbonden aan het Nibud: 'Uit ons onderzoek blijkt dat jongvolwassenen zich meer dan gemiddeld in een kwetsbare financiële situatie bevinden. Bijna de helft van hen heeft moeite met rondkomen. Ook is er veel onwetendheid over bijvoorbeeld studie-

financieringsregels. Zo heeft 38 procent van de studenten van 18 jaar en ouder zonder aanvullende beurs niet uitgezocht of ze hier recht op hebben. De Nibud Quickscan Financiële redzaamheid maakt studenten hiervan bewust en geeft docenten een steun in de rug voor lessen op maat. Het is daarmee een aanvulling op het Programma Financiële educatie dat het Nibud samen met Wijzer in geldzaken onlangs voor het mbo maakte.'

Marijke Troost, manager Doenkracht: 'Ook als verzekeraar zien we dat jongeren moeite hebben met het regelen van geldzaken. Zo blijkt uit onderzoek dat jongeren steeds vaker schulden of betaalproblemen hebben. Door met het Nibud deze quickscan te ontwikkelen, willen we

een bijdrage leveren aan het bewustzijn van jongeren om hun geldzaken goed op orde te brengen en te houden. We zijn dan ook ontzettend trots dat we dit in samenwerking hebben gerealiseerd.'



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

ASR Nederland N.V.

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