

# SOCIAAL JAARVERSLAG 2010

## Coöperatie Univé-VGZ-IZA-Trias-Groep U.A.



Zo  
zijn  
wij





## Inhoudsopgave

<b>“Het is jouw organisatie”</b>	<b>5</b>
<b>“Het is jouw loopbaan, het zijn jouw schoenen”</b>	<b>7</b>
<b>Het Nieuwe Werken in ontwikkeling</b>	<b>11</b>
<b>Slimmer communiceren heb je zelf in de hand</b>	<b>13</b>
<b>Zoektocht naar plezier in je werk</b>	<b>17</b>
<b>“Daar is hier de nooduitgang”</b>	<b>19</b>
<b>Groen van huis naar kantoor</b>	<b>21</b>
<b>Maatschappelijk betrokken. Jij ook?</b>	<b>22</b>
<b>Onschuldig grapje of ongewenst gedrag?</b>	<b>24</b>
<b>“Steeds meer word je je eigen baas”</b>	<b>27</b>
<b>De ontzettende kick van het initiatief</b>	<b>28</b>
<b>“Aan een volgend onderzoek doe ik zeker weer mee”</b>	<b>29</b>
<b>OR Schade - Oog voor de markt</b>	<b>31</b>
<b>OR Zorg - Dichtbij medewerker én bestuurder</b>	<b>32</b>
<b>Deze vuist op deze vuist</b>	<b>33</b>
<b>De bindingskracht van de PV</b>	<b>35</b>
<b>Grafieken en tabellen</b>	<b>39</b>



*Miloe van Sprang, <3 M, F &I, teamleider, 013, mensenmens, 37 jaar, levensgenieter, kleurrijk, betrokken, creatief & enthousiast.*



Zo zijn wij!

## “Het is jouw organisatie”

“Het menselijk kapitaal wordt almaar belangrijker”, aldus Roland Kip, directeur Human Resources (HR). “Processen moet je als organisatie goed in kaart hebben, maar onze medewerkers zijn er verantwoordelijk voor om ze te creëren, te begeleiden en te verbeteren. Univé-VGZ-IZA-Trias geeft je daarbij je verantwoordelijkheid. Maar ook de kans om je voortdurend te verbeteren. Dat vinden we zelfs een voorwaarde.”

“Eigenlijk praten we over een heel andere cultuur, die we langzaam willen laten indalen”, verklaart Roland. “Het gaat over wezenlijke zaken als betere samenwerking met elkaar, afspraken nakomen en het structureel leveren van kwaliteit. Ook als organisatie streven we immers naar continue verbetering; de consument vraagt erom. De wereld om ons heen verandert, dus moeten we mee. Fysiek door elkaar te ontmoeten én door ons te blijven ontwikkelen. Pas als je goed op de hoogte bent van de organisatie en markt, kun je een goede bijdrage leveren. En dát resultaat telt uiteindelijk.”

### Benut elkaars denkkracht

In 2010 is op een aantal fronten gewerkt aan een efficiëntere, flexibelere organisatie. Zo heeft het transformatieprogramma Horizon voor veel processen diverse verbeteringen aangevoerd. “Het mooie is dat het uit de organisatie zelf gekomen is. Meepraten vergroot het draagvlak”, vindt Roland. “Daarbij: wie kent de processen beter dan de werkvloer? Benut die denkkracht, doe recht aan mensen. Naar elkaar luisteren hoort daarbij. En voorbeeldgedrag. Je mag je collega dus gerust aanspreken op zijn gedrag. Maar elkaar complimenteren hoort daar ook bij. Dat kan zeker nog beter.”

### Verantwoordelijkheden herverdelen

Daarnaast zijn met het programma Management Development de verantwoordelijkheden anders

belegd. In 2010 zijn zowel de Raad van Bestuur als de directeuren aangesteld aan de hand van competenties die bij de nieuwe organisatie Univé-VGZ-IZA-Trias passen. In 2011 zal dit ook voor de afdelings- en teammanagers gelden. Roland kan zich verplaatsen in de beleving bij medewerkers die niet meer konden of wilden werken in de nieuwe organisatie. “Dat is niet leuk. Maar de herstructurering is noodzaak om als organisatie goed te blijven presteren; anders komt je bedrijfsvoering in gevaar. Ik vind dat we keurig en in goede harmonie afscheid hebben genomen van deze mensen. Dat is belangrijk.”

### Klant blijft centraal staan

“Dankzij de inzet en loyaliteit van onze medewerkers hebben we ons op de klant kunnen richten”, complimenteert Roland. Ook in 2011 staat de klant centraal, waarbij we onze inspanningen van afgelopen jaar in de praktijk kunnen brengen.

*“Dankzij de inzet en loyaliteit van onze medewerkers hebben we ons op de klant kunnen richten.”*

“Denk eens aan onze nieuwe zorgvisie, die veel kansen biedt. Tegelijk blijven we werken aan het verbeteren van processen en het matchen van de juiste persoon met de juiste plek bij Univé-VGZ-IZA-Trias. Het is aan jou of je daarin een rol wilt spelen.”



*Ruben Orij, 24 jaar, ondernemend,  
enthousiast, goede portie humor,  
assistent zorginkoper te Alkmaar.*



## Zo blijf ik in beweging

# “Het is jouw loopbaan, het zijn jouw schoenen”

Circa vierhonderd medewerkers maken jaarlijks vrijwillig gebruik van de diensten van het Loopbaan Advies Centrum (LAC). Daarnaast ondersteunt het een zestigtal personen op verplichte basis, als gevolg van ontwikkelingen in de organisatie. Manager Arno de Winter over het succes van ‘zijn’ LAC. Want een herplaatsingspercentage van 80% is mooi. Voor zowel medewerkers als organisatie.

De adviseurs van het LAC voeren continu gesprekken met de aangemelde medewerkers en analyseren hun mogelijkheden op basis van testen en ‘huiswerk’. Daarnaast kijken ze naar plaatsingsmogelijkheden in de organisatie of in de markt. De grote aanloop is enerzijds een gevolg van organisatieontwikkelingen waar medewerkers weinig invloed op hebben. Aan de andere kant groeit de groep collega’s die zelf de touwtjes in handen neemt. “Employability”, verklaart Arno. “Goed om te zien dat veel mensen zich beseffen dat ze zelf aan de slag moeten met hun toekomst. Een baan voor het leven is niet meer zo vanzelfsprekend als vroeger. Wij bieden daarbij weliswaar een tool om ze te helpen, maar ze moeten het zelf doen. Wij geven aan wie je het beste kunt bellen, het is aan jou om de telefoon te pakken. We kunnen er iets moois van maken, maar het hangt van jezelf af.”

### Het maatwerk van de mp3-speler

Arno is blij met de motivatie van de meeste kandidaten. “We proberen zo snel mogelijk de intentie van de medewerker te achterhalen. Gaat iemand voor geld of voor de begeleiding van werk naar werk? Als men echt kiest voor onze hulp, stellen we samen doelstellingen vast. Anders kan het te vrijblijvend worden.” De begeleiding - over een termijn van zes tot negen maanden - verloopt op diverse manieren. Naast persoonlijke gesprekken en gadgets als een mp3-speler met info is er nu ook een digitale manier van coachen met veel meer interactie online. “We willen vooral maatwerk leveren waarbij we elke medewerker zo goed mogelijk kunnen helpen. De een gedijt bij veel persoonlijk contact, de ander moet je vrijer laten.”

### “Nette begeleiding is cruciaal”

“Onze kracht is dat we de medewerkers kennen”, vindt Arno. “Je kunt sneller inschatten wie ze zijn en waar hun kracht ligt. We hebben ook een signaalfunctie. Ik hoor de verhalen van mensen die zeggen: ‘Ik ben 53 en boventallig; wie wil mij nog hebben?’ De kans van slagen via ons heeft veel te maken met het zelfbewustzijn en zelfrespect van de mensen. Ofwel, als leidinggevende heb je een belangrijke taak om mensen netjes te begeleiden, ook zeker ná de boventalligheid. Dat gevoel van aandacht en waarde is belangrijk voor velen. De impact van een negatieve boodschap is immers heel groot, dat gaat verder dan alleen de loopbaan. Dan praat je bijvoorbeeld over maatschappelijk werk. Gelukkig besteden we in de organisatie meer aandacht aan dit belangrijke aspect rondom organisatieveranderingen.”



**“Help, de roltrap loopt vast”**

Gemeenten, zorginstellingen en het bedrijfsleven. En natuurlijk Univé-VGZ-IZA-Trias zelf. De perspectieven in de vorm van baan of stageplek zijn gelukkig legio voor medewerkers. Verbazen doet

*“Voor iedereen geldt:  
weet wat je kwaliteiten zijn.”*

het Arno niet: “Onze medewerkers beschikken over het algemeen over vakkennis, kunde en goede motivatie. De organisatie herbergt een

grote diversiteit aan medewerkers. Je ziet dat zowel laag- als hoogopgeleide medewerkers elders weer een plek vinden. Ook de mensen die soms al meer dan dertig jaar bij ons gewerkt hebben. Voor iedereen geldt: weet wat je kwaliteiten zijn. Daarnaast is het meegenomen dat je weet hoe je jezelf daarmee kunt verkopen.” Als metafoor toont hij een filmpje van een roltrap die vastloopt. “Deze trailer laat ik elke kandidaat zien, en werkt erg beeldend”, betoogt Arno. “Blijf je stilstaan of trek je de stoute schoenen aan om in beweging te blijven. Denk eraan: het is jouw loopbaan, het zijn jouw schoenen!”





## Nieuw! Begeleiding bij zelfstandig ondernemerschap.

Ben ik er geschikt voor, bied ik het juiste product, is er markt voor me? Zomaar enkele vragen die van belang zijn voordat je start met een onderneming. Veel collega's gaven de laatste jaren aan zo'n stap te willen zetten. Sommigen slagen daarin, maar anderen zijn snel een illusie armer. Daarom biedt het LAC sinds najaar 2010 concrete hulp bij die afweging. Drie medewerkers hebben al aangegeven dit traject graag samen te willen bewandelen.

### "Je krijgt meer aandacht voor je werk"

**Albert-Jan Sloots**

*teammanager Services Facilitair Bedrijf Assen  
21 medewerkers  
cursus: Timemanagement*

"Collega's gaven aan dat ik niet te hoge verwachtingen van de cursus Timemanagement moest hebben, maar ik ben blij dat ik gegaan ben. Ik heb tijdens de tweedaagse cursus meer leren prioriteren en plannen. Dat doe ik nu dus ook. Elke maandag hebben we teamoverleg en dan kijk ik echt naar de urgentie van werkzaamheden. Ook als er iets tussendoor komt, plaats ik dat ergens op de lijst. Het heeft positief voor me uitpakkt, in de zin dat ik nu meer aandacht voor het werk heb dat ik op dat moment doe. Dan zet ik ook gerust even de telefoon of mail uit om me erop te concentreren. Maar ik wil flexibel blijven op de momenten buiten die klus. Klantgerichtheid vind ik belangrijk; juist door meer op één taak te focussen werk ik efficiënter en houd ik meer tijd voor andere zaken over. Het werk is het probleem niet, juist die dingen die erbij komen, maken het wel eens druk."

### "Spiegel voorgehouden"

**Carla Hagewoud**

*Toen: stafmedewerker Internet & Klantbeeld  
Nu: campagnecoördinator Marketing MKB*

"Mijn werk in Zwolle vond ik erg leuk, maar door de verhuizing naar Arnhem in 2009 werd de afstand naar mijn woonplaats Hoozeveer te groot.

Wel heb ik mijn oude functie de eerste tijd nog voortgezet en zelfs mijn opvolgster ingewerkt. Maar mijn doel lag dicht bij huis. Via het LAC ben ik in gesprekken op het spoor gezet van een marketingfunctie in Assen bij het onderdeel MKB. Voor mezelf was ik er al uit dat die baan wat voor me zou zijn; het LAC heeft me daar vooral in bevestigd. Het feit dat ik er positief in heb gezeten, heeft het proces zeker vergemakkelijkt. Ik heb er dus zeker geen spijt van."

### "Toch nog in een ziekenhuis"

**Geke van der Broek**

*Toen: medewerker verzekeringswinkel VGZ  
Nu: secretaresse manager Bedrijfsvoering  
Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis*

"Na 29 dienstjaren kreeg ik in maart 2010 te horen dat de verzekeringswinkel in Nijmegen ging sluiten. Dat was toch wel even paniek; ik moest er niet aan denken om thuis te komen zitten. Daarom ben ik snel gaan solliciteren. Het LAC heeft me daar goed in bijgestaan, onder andere met een sollicitatiecursus. Met de brief voor een functie bij het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis hier in Nijmegen hebben ze me nog geholpen. Ik mocht op gesprek komen, maar helaas leverde dat niets op. Tot ze me een week later alsnog wilden hebben als secretaresse. Na een maand stage op kosten van het LAC heb ik nu een jaarcontract, waar ik heel blij mee ben. Terwijl ik vroeger eigenlijk al in een ziekenhuis wilde werken. Afgezien van sommige verhitte klanten heb ik een goed gevoel aan Univé-VGZ-IZA-Trias en de collega's overgehouden."



*Carola Reibestein, 41 jaar, levensgenieter, wandelt graag, reizen van Delfgauw naar Alkmaar, sociaal, uit eten.*



Zo werk ik slimmer

## Het Nieuwe Werken in ontwikkeling

In november 2010 is een digitale enquête gehouden onder de medewerkers die Het Nieuwe Werken (HNW) toepassen. Overigens spreekt men steeds vaker van slimmer werken. Doel was ruim één jaar na invoering de ervaringen opnieuw te peilen. De waardering van HNW bleek na een jaar gestegen te zijn van 7,1 naar 7,5. Wat zijn de vijf positieve punten én de vijf verbeterpunten?

### Wat gaat goed? Vijf positieve punten

- 69% van de medewerkers beoordeelt HNW als (veel) beter dan de oude situatie (was 59%).
- 73% van de medewerkers vindt Univé-VGZ-IZA-Trias een (veel) aantrekkelijker werkgever (was 56%).
- 52 respectievelijk 44% van de medewerkers vindt dat hun zelfstandigheid en verantwoordelijkheid door HNW zijn toegenomen (was 43 resp. 40%).
- 49% van de medewerkers vindt dat hun balans werk-privé verder is verbeterd (was 32%).
- 43% van de medewerkers geeft aan dat hun productiviteit verder is toegenomen door HNW (was 29%).

### Wat kan beter? Vijf verbeterpunten

- aanspreken van elkaar op geldende huisafspraken, zowel door medewerkers als managers.
- ICT-faciliteiten verbeteren.
- meer duidelijkheid en openheid in organisatie en aandacht voor de cultuur.
- behoefte aan opleiding in het gebruik van de nieuwe (mobiele) middelen.
- behoefte aan leren omgaan met de nieuwe vrijheid (discipline, plannen).



## “Ik zoek mijn mensen op”

**Alex van de Vosse**  
*afdelingsmanager Infrastructuur Management Services, afdeling IT*  
*ruim 100 medewerkers*

“Binnen mijn eigen managementteam zijn we volledig om naar Het Nieuwe Werken. Dit heeft niet tot problemen geleid. Misschien scheelt het dat mijn medewerkers ook niet veel operationele aansturing nodig hebben. Ze hebben dus niet de verwachting dat wij elkaar dagelijks zien. In bepaalde teams zien we de eerste haarscheurtjes ontstaan, omdat je nu iets meer je best moet doen om de eenheid te bewaren en de relatie te onderhouden. Het blijft immers mensenwerk. Als mensen niet bereid zijn hierin te investeren, groeit een team uit elkaar. Dit kan je onder andere voorkomen door contactmomenten met elkaar af te spreken, wanneer je elkaar fysiek treft. Met mijn eigen teammanagers hebben we de afspraak dat we elkaar elke dinsdag in Arnhem ontmoeten. Zelf probeer ik voldoende tijd vrij te houden om ook in een van de andere vestigingen te werken. Verder is het vooral bellen en mailen. Of Het Nieuwe Werken ook echt efficiënter is, zou ik eigenlijk niet durven stellen; hiervoor werkte ik al regelmatig op andere locaties dan mijn standplaats Zwolle. Deze werkwijze is dus niet echt nieuw voor mij. Wat ik wel prettig vind is dat het nu algemeen geaccepteerd wordt. Als mensen je niet ‘zien’ wil dit niet zeggen dat je er niet bent. De balans werk-privé is voor mij wel verbeterd, waardoor ik ondanks een drukke baan toch nog voldoende tijd heb voor gezin en sport.”

## “Niemand wil meer terug”

**Danny Molenaar**  
*teammanager E-business, afdeling Internet & Klantbeeld*  
*16 medewerkers*

“Aan de ene kant is het wel eens lastig dat het persoonlijke contact met mijn collega’s door Het Nieuwe Werken is afgenomen. Je ziet minder goed wat er speelt. De neiging bestaat dan om meer via e-mail te communiceren, maar dat werkt vanwege de hoge verwachtingen niet altijd even efficiënt. Om te zorgen dat we elkaar als team regelmatig treffen, zijn we sowieso elke dinsdag aanwezig in Arnhem, onze standplaats. Op andere dagen

wisselt dat. Met heldere individuele doelstellingen zorgen we ervoor dat iedereen weet wat er van hem/haar wordt verwacht. Bij de een moet je daar meer bij sturen dan bij de ander. Maar ik heb het vertrouwen dat we erin zullen slagen om qua output efficiënter te werken dan voorheen. Het biedt voordeel voor zowel werkgever als medewerker, hoewel de kans bestaat dat je door de flexibiliteit altijd aan het werk bent. Ik heb daarin voor mezelf een keuze gemaakt: elke maandagmiddag om drie uur ga ik squashen en ben ik even onbereikbaar. Ik merk dat we als team nog steeds zoeken naar de ideale weg binnen Het Nieuwe Werken, maar weet ook dat niemand van ons meer terug wil.”

## “Van mailbox sturen naar SharePoint”

**Ilse te Walvaart**  
*manager Zorgvernieuwing*  
*8 medewerkers*

“Binnen het team Zorgvernieuwing werken consultants die vóór de introductie van Het Nieuwe Werken deels al invulling gaven aan deze principes. Er werd gewerkt vanuit verschillende locaties én zeer zelfstandig. Toch heeft de introductie van Het Nieuwe Werken wel verandering gebracht. Het spontaan ontmoeten van elkaar is soms niet voldoende. In mijn huidige rol merk ik dat ik echt tijd moet plannen om mijn medewerkers te ontmoeten. Door onder meer het Horizon-programma met de veelheid aan vergaderingen blijft daar soms weinig ruimte voor over. En ook mijn team heeft door het hele land afspraken staan. Elke vrijdag staat daarom bij ons tijd gereserveerd om te overleggen. De ene week fysiek in Arnhem, de andere keer via een conference call. Dat laatste was wel even wennen, maar zowel mijn mensen als ik ervaren het als effectief: in een korte tijd is het mogelijk elkaar te informeren over lopende zaken. De vrijdag is bewust gekozen, omdat deze dag rustiger is en we daardoor echt tijd vrij kunnen maken voor elkaar. Bovendien is er dan altijd een goede vergaderruimte beschikbaar. Nadeel van weinig ontmoetingen is dat er veel gemailld wordt en mijn mailbox vaak vol zit. Maar gelukkig werken we aan onze SharePoint-werkplaats, zodat we meer informatie op een geordende manier digitaal kunnen delen. Het is wel eens vervelend wanneer de techniek het een keer laat afweten, maar verder ben ik heel tevreden met de mogelijkheden van Het Nieuwe Werken.”

## Zo blijf ik betrokken

# Slimmer communiceren heb je zelf in de hand

Slimmer werken (ofwel Het Nieuwe Werken) is één jaar oud. José-Marie Pauw, adviseur Human Resources binnen Univé-VGZ-IZA-Trias, heeft er met de projectgroep 'Slimmer Werken' hard aan getrokken om het te laten landen en slagen in de organisatie. Is het al een onverdeeld succes? "Aan de faciliteiten ligt het niet; het heeft allemaal te maken met verantwoordelijkheidsgevoel."

Een modern uitgerust kantoor, mobiele telefoon, laptop, SharePoint en thuiswerken vormen slechts de uiterlijke kenmerken van een flexibele manier van werken. Volgens José-Marie gaat het verder. "Medewerkers moeten meer hun verantwoordelijkheid nemen; managers moeten meer leren loslaten. De een past zich daar sneller in aan dan de ander. Over het algemeen gaat het langzaam, maar het gebeurt wel. Ik vertrouw erop dat het goed komt."

Slimmer werken is vooral ook informatie met elkaar willen delen om efficiënter en effectiever resultaat te halen. "Nooit meer onduidelijkheid over een document waar meerdere mensen in werken en volle mailboxen zijn ook passé", illustreert José-Marie. "Het vraagt een andere manier van documentbeheer, maar het biedt voordelen als je er goed mee leert werken. Ik snap de gewenning natuurlijk wel: het is ook niet voor niets dat veel collega's de cursussen SharePoint en Timemanagement gevolgd hebben, zodat ze beter alle ballen in de lucht kunnen houden."

In hoeverre sluit SharePoint goed aan bij de andere communicatiemiddelen in de organisatie, zoals sociale media als Yammer? "Dat werkt prima. Je merkt dat jongere medewerkers een heel andere dynamiek met communicatiemiddelen hebben dan de oudere generaties. Het is goed beheersbaar en we moeten er wel voor zorgen dat dat zo blijft. De nieuwe media lenen zich goed voor interactie, maar gebruik alleen de officieel ingerichte werk-

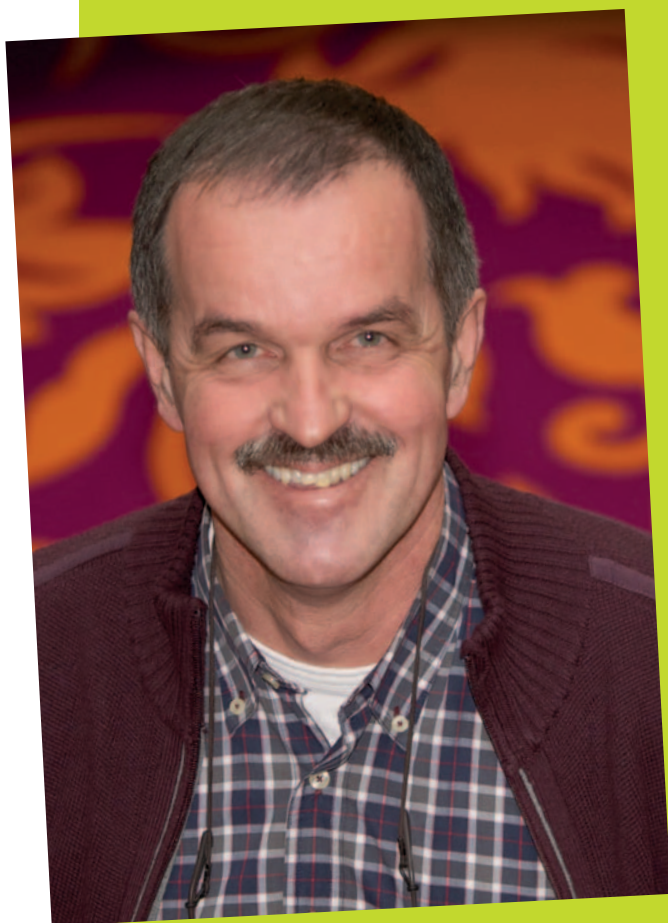
plaatsen binnen SharePoint voor documentenuitwisseling."

*"Je behoort te weten hoe ver je kunt gaan met het delen van informatie."*

Randvoorwaarden oké, maar José-Marie vertrouwt ook op het gezonde verstand: "Elke medewerker heeft immers een eigen verantwoordelijkheid. Het liefst zou ik daarom werken zonder gedragscode; je behoort gewoon te weten hoe ver je kan gaan, ook met het delen van informatie."

### In de praktijk

- Zorg dat anderen altijd via jouw SharePoint-profiel weten hoe en waar je bereikbaar bent.
- Geef in een mailbericht duidelijk aan wat je van de ontvanger verwacht en op welk moment.
- Reageer binnen een halve dag op een mailbericht.
- Stel je out-of-office in als je langer dan een dag niet bereikbaar bent via e-mail.
- Handel je mail enkele malen per dag af en plan tijd voor eventuele vervolgacties.
- Maak afspraken met het team over het delen van documenten.
- Bepaal met je team welke dagen jullie op dezelfde locatie werken.
- Je krijgt informatie, maar je kunt ook heel goed zelf informatie vinden en halen.



**tweet** 

*Folkert de Hoop, 55 jaar, post van fysiek naar digitaal, varen op de Friese meren, dagelijks Odoorn-Assen vv, 60-70-80'er jaren muziek.*

**tweet** 

*Irma Menzo, receptioniste-telefoniste, 59 jaar, altijd goedgehumeurd, 22 jaar werkzaam in Alkmaar, sport/spinning, leest graag goed boek.*



**tweet** 

*Renso Agatha, 37 jaar, sociaal, collegiaal, trouw, fitness, resultaatgerichtheid, Ajax.*





**tweet** 

*Martijn Kers, 25 jaar, productontwikkelaar werkgeversmarkt. Flexibel, ongeduldig & creatief. "samen werken wij aan duurzame inzetbaarheid".*



**tweet** 

*Jetty Heijtbrink, 52 jaar, waarvan 36 jaar werken met plezier binnen UVIT, thee, tuinieren.*



**tweet** 

*Marianne IJzer, arbeidsrechtjurist, SOS Verbouwing, te vinden in de binnenstad van Groningen, of ergens anders ter wereld zodra mijn budget dat toelaat.*

**tweet** 

*Bernard Uiling, 32 jaar, betrokken, elk moment vraagt iets specifiefs, tuinieren, genieten van kunst en natuur, wonen en werken in Arnhem.*

**Bernard Uiling, 32 jaar**

*functioneel beheerder Intranet*

**Waarom intranet gestart?**

"In 2009 hebben we de vier intranetten en verschillende SharePoint van Univé-VGZ-IZA-Trias naar één omgeving gebracht. Dat is een nieuwe SharePoint-omgeving, 'De kleurrijke beweging', geworden, waar je informatie over de organisatie kan vinden en kennis en informatie kan delen met anderen binnen het bedrijfsonderdeel. Naar eigen behoefte kan ieder onderdeel hier nieuws of info op plaatsen."

**Wat is de rol van intranet?**

"Het moet de samenwerking binnen de organisatie helpen vergroten. Naast het dagelijkse nieuws en alle telefoonnummers vind je handige links naar projecten en organisatie-info. En wat te denken van de slimme vergadersite? Maar je kunt er ook al je werkdocumenten opslaan. Vroeger plaatste je die op verschillende lokale netwerkschijven, maar daar had niet iedereen toegang toe. Nu wel dus, en het scheelt naast de besparingen van de servers ook veel mailtjes, tijd en netwerkbelasting."

**Wat bereik je met intranet?**

"De kostenbesparing is mooi meegenomen, maar het gaat vooral om een betere en snellere informatie-overdracht. Het mooie van SharePoint is dat je altijd de laatste versie bij de hand hebt en voorkomt dat twee mensen in één document werken. SharePoint is voor sommige afdelingen nieuw, andere zijn er al heel ver mee. Het staat bedrijfsbreed dus nog in de kinderschoenen. Ideaalplaatje is de ontwikkeling tot een informatiebron die op de individuele medewerker afgestemd is en waar ieder zonder na te denken zijn weg in vindt. Maar dat vraagt tijd."

**Jordi van Baardewijk, 27 jaar**

*communicatiemedewerker*

**Waarom WijZijn gestart?**

"Eind 2009 werd duidelijk dat we als nieuwe organisatie toe waren aan een nieuw medewerkerblad. Niet zozeer voor de formele informatie, maar juist met de persoonlijke en menselijke kant van de organisatie als leidraad. De combinatie van een papieren blad met een digitale variant biedt ruimte voor meer interactie. WijZijn en WijZijn Online vullen elkaar aan en via het ene medium wordt input gevraagd voor het andere."

**Wat is de rol van WijZijn?**

"In WijZijn laten we de medewerkers binnen de organisatie aan het woord. Er is ruimte voor achtergronden, informele informatie en vooral de medewerkers. Ook de klant speelt een grote rol. Want uiteindelijk doen we het allemaal voor die klant. Door in WijZijn en op WijZijn Online ook klantverhalen te vertellen, komt deze nog dicht bij de medewerkers."

**Wat bereik je met WijZijn?**

"De gedachte erachter is dat medewerkers zelf de input leveren. En daarmee zijn we in principe de grootste redactie van Nederland. Met dit medewerkerblad willen we betrokkenheid, binding en trots creëren. Daarnaast willen we met ons concept ervoor zorgen dat de medewerker zijn stem kan laten horen."

**Robert Houtenbos, 37 jaar**

*internet manager Gezondheid*

**Waarom social media gestart?**

"2010 was onder meer het jaar van de opkomst van sociale netwerken, zoals Hyves, Facebook en Twitter. Het zijn steeds meer plaatsen waar klanten samenkomen en op informele wijze met elkaar communiceren. Het gaat geregeld over het al dan niet functioneren van de dienstverlening van bedrijven. Ook over onze organisatie."

**Wat is de rol van social media?**

"Diverse afdelingen binnen onze organisatie hebben de krachten gebundeld om op servicevragen en klachten te kunnen reageren. Webcare dus. In eerste instantie willen we aanwezig zijn; daarnaast experimenteren we met het onder de aandacht brengen van persberichten, acties of mooie initiatieven als de Nationale Zorgbarometer."

**Wat bereik je met social media?**

"Mede dankzij de als positief ervaren klantenservice via sociale netwerken is Univé gekozen tot meest klantvriendelijke verzekeraar 2010. VGZ heeft eind 2010 als eerste in Nederland via Twitter een persconferentie georganiseerd bij de introductie van de iPhone-applicatie VGZ ZorgHulp. Zo laat je zien dat je je relaties overal van dienst wilt zijn. Naast deze openbare klantcommunicatie hebben we grote stappen gezet om intern informatie uit te wisselen: inmiddels zijn al meer dan 750 collega's via Yammer met elkaar verbonden."



Zo zorg ik goed voor mezelf

## Zoektocht naar plezier in je werk

**“Mensen hebben van nature behoefte aan aandacht. Vooral in tijden van verandering missen sommigen dat wel eens.” Aldus Jan Beusen en Jan Overmeer, respectievelijk manager/bedrijfsarts en arbeidsadviseur/organisatiecoach bij de interne BedrijfsGezondheidsDienst (BGD) van Univé-VGZ-IZA-Trias. “Wij proberen die collega’s zo goed mogelijk weer in beweging te krijgen.”**

“Ja, een grote organisatie creëert sneller een gevoel van onbehagen dan een klein bedrijf”, erkent Jan Beusen. Hij schetst meerdere ontwikkelingen, ook gevoed door Het Nieuwe Werken: “Aan de ene kant krijg je nieuwe verbindingen tussen collega’s, maar je ziet ook medewerkers zoeken naar hun ritme. Die open werkruimtes in Arnhem geven sommigen te veel afleiding. Niet iedereen kan daar even goed mee omgaan.” Jan Overmeer vult aan: “Mensen die lekker in hun vel zitten, zoeken de ander wel op en vinden hun weg. Als je minder gelukkig bent, keer je echter meer in je eigen wereld en voel je je opgeslokt in het grote geheel. Thuiswerken is dan niet de oplossing; wij adviseren dan om een paar dagen met je collega’s op locatie de verbinding te zoeken.”

### Ken je grens

De zoektocht door de nieuwe organisatie is voor een aantal mensen lastig. Van de 3600 medewerkers van de centrale organisatie zijn ruim 750 personen een of meerdere keren langs geweest bij de BGD. Waarvan circa de helft (ruim 10% van alle medewerkers dus) met mentale klachten. Jan Overmeer verklaart: “We zijn van oudsher een verzekeraar, dus veel collega’s zoeken naar zekerheid. En juist



in tijden van verandering valt dat weg.” Ook gaan sommige medewerkers door de langere reistijd en nieuwe manieren van werken over grenzen heen. “Dat hoeft geen probleem te zijn”, verklaart de adviseur, “als je je maar bewust bent van die keuze. Sommigen vinden het heerlijk een hoge workload te hebben. Maar anderen kunnen tegen een burn-out aan lopen. Als je het van jezelf weet, kun je tenminste een betere balans zoeken.”

### Goede arbeidsbeleving motiveert

De BGD investeert in een onafhankelijke analyse, advies en aandacht en wil zich nog meer richten op preventie. De spreekuren op de vestigingen bieden medewerkers de ruimte om hun verhaal te doen en een vervolg te bespreken. “Plezier in je werk is daarbij het belangrijkste argument om te werken”, blijkt volgens Jan Beusen uit onderzoek. “Een goede arbeidsbeleving geeft motivatie. Die krijg je door zaken als aandacht, zingeving, perspectief en goede arbeidsomstandigheden, verhoudingen en arbeidsvoorwaarden. Ik noem het: demedicaliseren van de klacht. Veel medewerkers geven aan een medische klacht te hebben, maar de oorzaak blijkt vaak ergens anders te liggen, bijvoorbeeld in een gebrek aan aandacht of weinig perspectief.”

**Voor iedereen zijn er kansen**

De beide deskundigen willen daar meer de nadruk op leggen in hun gesprekken met managers en bij de coaching van teams. Dat men ondanks alle veranderingen vooral oog moet houden voor de factor mens. Jan Beusen: "We leven in een maatschappij waar hectiek gewoon wordt. Men-

*"Medewerkers houden van hun werk en zijn loyaal."*

sen moeten daar mee leren omgaan. Maar als werkgever moeten we onze medewerkers ook koesteren. Het is veelzeggend dat ondanks het aantal consulten het ziekteverzuimcijfer gedaald is. Medewerkers houden kennelijk van hun werk en zijn loyaal. Dat moeten we vasthouden. Als BGD kennen we de organisatie. We zijn er best trots op dat de uitstroom naar de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) verdampt is; er zijn dus voor iedereen kansen. Wij bieden een schouder, maar de medewerker moet het samen met de manager verder oppakken."

**Tips om goed voor jezelf te zorgen:**

- o Do something different, ofwel zit niet voortdurend achter je computer.
- o Zorg dat je plezier behoudt in je werk.
- o Denk in mogelijkheden in plaats van in beperkingen.
- o Met logica kom je van a naar b; met creativiteit kom je verder.
- o Doe je werk daarnaast met abc: aandacht, beweeg en communiceer.
- o Denk daarbij aan de 5 w's van werktaken, werktijden, werkplek, werkhouding, werkdruk.
- o BRAVO:
  - B: stimuleren tot meer Bewegen
  - R: stoppen met Roken
  - A: matig met Alcohol
  - V: gezonde Voeding
  - O: zorg voor voldoende Ontspanning



## Zo creëer ik een veilige werkplek

# “Dáár is hier de nooduitgang!”

Een val van de trap, hyperventilatie of iemand die onwel wordt. De primaire risico's zijn weliswaar niet groot binnen Univé-VGZ-IZA-Trias, maar een ongeluk zit in een klein hoekje. Het komt dus voor, hoewel we ons best doen onze gebouwen zo veilig mogelijk uit te rusten. Maar in geval van nood kunnen medewerkers en bezoekers rekenen op de ondersteuning van onze bedrijfshulpverleners, beter bekend als de BHV.

### Omgaan met indrukken

“Natuurlijk is het fijn dat we als BHV maar weinig in actie hoeven te komen”, vindt Frits van Keulen, vanuit zijn functie als manager Facilitair Bedrijf ook hoofd BHV in de vestiging Gorinchem. “Aan de andere kant zorgt dat wel eens voor te weinig bekendheid en indirect onderschatting van onze rol. Want de impact van het werk is groot en gaat zelfs verder dan het kantoor. Afgelopen zomer vond op de straat hiervoor een ongeluk met dodelijke afloop plaats. Wij hebben daarbij geassisteerd bij de opvang van ooggetuigen. Dan merk je hoeveel indruk dat maakt. Daar moet je als BHV'er wel mee om kunnen gaan.”

### Gevaar vooral in privésituatie

“Medewerkers zien meer gevaar in de huis-, tuin- en keukenrisico's thuis dan in die op het werk. Logisch natuurlijk”, stelt Van Keulen. Maar volgens hem lijdt de BHV-bezetting binnen de organisatie daar niet onder. Eerder is het andersom. “Door je bij Univé-VGZ-IZA-Trias beschikbaar te stellen kun je BHV-cursussen volgen en praktische vaardigheden opdoen. Dan weet je tenminste wel hoe je moet handelen bij een ongeluk of brand.”

### “Sirene: iedereen het pand uit”

Die zelfredzaamheid past goed bij Univé-VGZ-IZA-Trias. “We willen de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij iedere medewerker zelf neerleggen. Natuurlijk hoeft niet iedereen BHV'er te worden, maar we verwachten van je dat je weet waar de nooduitgang en verzamelplaats zich bevinden. Of

*“Verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij medewerker leggen.”*

dat als de sirene gaat, iedereen het pand uit moet. Via een e-learning willen we elke medewerker op

### cijfers per vestiging

<b>Alkmaar</b> 1 ontruimingsoefening 6 keer BHV-inzet	<b>Eindhoven</b> geen ontruimingsoefening 8 keer BHV-inzet
<b>Arnhem</b> 2 ontruimingsoefeningen 7 keer BHV-inzet	<b>Gorinchem</b> 1 ontruimingsoefening 4 keer BHV-inzet
<b>Assen</b> 3 ontruimingsoefeningen bij respectievelijk panden van Univé Schade, Compander en SUR 26 keer BHV-inzet	<b>Tilburg</b> geen ontruimingsoefening 5 keer BHV-inzet

de hoogte brengen van het belang van een veilige werkomgeving.”

### Uniformering van BHV

Waar binnen Univé-VGZ-IZA-Trias nu nog diverse richtlijnen gelden, krijgt dit met een uniformeringsslag meer verband. “Het Nieuwe Werken heeft dat versneld”, weet Van Keulen. “Doordat medewerkers veel meer plaatsonafhankelijk werken, is uniformering van de procedures noodzaak. Het maakt straks niet meer uit op welke vestiging je bent; een pleister plakken, verbinden of ontruimen bij een noodgeval kun je altijd en overal!”

### Brandalarm!

- 29 november 2010, Arnhem, Nieuwe Stationsstraat 12
- 12.15 uur - brandmeldcentrale in onderliggende parkeergarage. Het betreft een storing aan het centrale deel van de sprinklerinstallatie, ondergebracht in de kelders van de parkeergarage. Door de storing is de waterdruk in onze sprinklerinstallatie volledig weggevallen. Aangezien het kantoor zonder werkende sprinklerinstallatie niet brandveilig is, dient er een totale ontruiming plaats te vinden.
- 12.20 uur - volledige ontruiming met opgeroepen BHV'ers wordt ingezet.
- 12.35 uur - het hele gebouw is leeg.
- 13.10 uur - de brandweer geeft sein dat het gebouw veilig is.
- 13.15 uur - de medewerkers kunnen terugkeren naar het kantoor.
- 13.30 uur - de meeste medewerkers zijn teruggekeerd en de ontruiming is afgerond.



## Zo draag ik bij aan de samenleving

In 2010 heeft Univé-VGZ-IZA-Trias haar maatschappelijk beleid vastgesteld en een duidelijke focus gelegd op mensen en milieu ofwel 'People en Planet'. Onze medewerkers zijn er trots op dat ze namens hun werkgever maatschappelijk actief aan de slag kunnen. Zo doen ze iets concreets voor een ander en komen ze in direct contact met klanten en maatschappelijke doelgroepen. Ook maakten we in 2010 concrete stappen om ons bedrijf duurzamer te maken. Hieronder lees je hoe onze medewerkers samenwerken en zich sterk maken voor medemens en milieu.

## Groen van huis naar kantoor

**Fiets, auto, bus of trein: mobiliteit kost geld, maar is een voorwaarde om onze klanten te kunnen helpen. Toch kan het pendelen tussen huis en kantoor wel op een duurzame manier. Groener bijvoorbeeld. Dat biedt helemaal voordelen sinds de reisafstand voor veel mensen groter is geworden door de verandering van hun standplaats in 2009. In hoeverre slaagt Univé-VGZ-IZA-Trias in de groenere mobiliteit?**

Alkmaar, Arnhem, Assen, Eindhoven, Gorinchem en Tilburg: organisatiekantoren die over het algemeen aan of dicht bij het plaatselijke NS-station liggen. Dat nodigt dus uit tot het reizen per openbaar vervoer. Los daarvan heeft Univé-VGZ-IZA-Trias groen reizen vastgelegd in haar mobiliteitsbeleid. Overigens heeft elke medewerker keuzevrijheid met betrekking tot het vervoermiddel waarvan hij gebruik wil maken. De trein is echter het speerpunt geworden, wat blijkt uit de stimulans voor reizen per 1e klas en de verstrekking van NS-Business Cards.

### Carpoolen als kilometerbesparing

Maar ook de mogelijkheden voor het reizen met de fiets of carpoolen worden gestimuleerd. Zo bestaan er fietsregelingen en is er sinds eind 2010 een carpooldate-site in de lucht. Dit is een direct resultaat van een onderzoek onder medewerkers om het aantal autokilometers terug te brengen. Carpoolen kwam als meest genoemde optie uit de bus.

### Trein steeds populairder

Het beleid heeft succes. Vooral de trein mag zich verheugen in een groeiende populariteit ten opzichte van 2008 en 2009. Reisde toen 14% per trein, in 2010 treinde al 34% van de medewerkers

voor een deel van de reis of gedurende de gehele reis. Het reizen met intercity, snel- of stoptrein gebeurt met name van en naar de kantoren die

*Minder autokilometers door trein en carpoolen.*

dicht bij een treinstation liggen: Arnhem, Eindhoven en Tilburg. Voor medewerkers van kantoor Arnhem geldt dat velen gebruik maken van de combi eigen vervoer en openbaar vervoer. Dus vanuit huis met de auto naar een onderweg gelegen NS-station en dan per trein verder.

### Voordeel voor medewerker en organisatie

De stimulans en het gebruik van groen vervoer hebben al diverse voordelen voor zowel medewerker als organisatie opgeleverd. Zo blijkt uit een onderzoek in 2010 naar de beleving van het groene mobiliteitsbeleid. Veel medewerkers geven aan beter uitgerust op het werk aan te komen. Tegelijk zijn de treinreizigers blij met de optie om onderweg te kunnen werken. Deze waardering komt zeker ten goede aan een aantrekkelijk imago op de arbeidsmarkt. En, niet onbelangrijk, we proberen het milieu zoveel mogelijk groen te houden.

# Maatschappelijk b

**Mona van Schelt**  
managementsecretaresse  
Gorinchem

## “Goed doen voelt goed”

“Als lid van de werkgroep Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) heb ik diverse activiteiten mogen organiseren namens de vestiging Gorinchem. Zo stond er voor kinderen van lokale minima eind november een sinterklaasfeest op de agenda in Slot Loevestein. De veerboot bracht de zestig kinderen naar het ‘kasteel van Sinterklaas’, waar ze een cadeau en snoep kregen. Veertien vrijwilligers van onze vestiging speelden voor Zwarte Piet. Ik was voor deze activiteit zo’n beetje degene die alles in goede banen leidde. En gaandeweg ben ik steeds meer betrokken geraakt. Niet alleen bij de georganiseerde activiteiten maar ook privé. Vroeger richtte ik mij voor wat betreft de goede doelen altijd op dieren, maar nu ben ik door het werk voor de werkgroep ook privé veel meer betrokken bij van alles. Inzamelingsacties voor Polen, warme kleertjes voor de kinderen van de Voedselbank, enzovoort. Ik heb het goed, dus het is eigenlijk een kleine moeite om ‘goed te doen’. En goed doen voelt goed, heb ik gemerkt.”

**Dirk Jan van Putten**  
manager Declaratieservice  
Eindhoven

## “Een verrijkende dag”

“Op 5 oktober heb ik meegedaan met een activiteit van de werkgroep MBO Eindhoven. In samenwerking met Stichting MEE, de Kans+-vereniging en maatschappelijke stagiair(e)s van het Pleincollege Bisschop Bekkers hebben we voor mensen met een verstandelijke beperking een dagtocht georganiseerd naar de Beekse Bergen. De dag verliep heel ongedwongen en gezellig. Tijdens het wandelen door het park heb je gesprekken met elkaar die echt over iets gaan. Zelf heb ik het als een zeer verrijkende dag ervaren. Je gaat met andere ogen naar mensen en de samenleving kijken.”

**Paula de Goede**  
communicatiemedewerker  
Alkmaar

## “Iets betekenen voor anderen”

“Sinds afgelopen zomer ben ik lid van de MBO-werkgroep Alkmaar. Daarvoor had ik er nooit veel aandacht voor, omdat ik het zowel privé als zakelijk erg druk had. Maar dit jaar begon er iets aan mij te knagen en vond ik dat ik meer tijd moest vrijmaken voor de medemens. Het zal ook wel door de leeftijd komen dat je anders tegen het leven aankijkt en iets wilt betekenen voor minder mobiele mensen. Inmiddels heb ik in september al ondersteund bij de Dubbel Genieten-dag in verpleeghuis Westerhout in Alkmaar. Met sommige rolstoelgebruikers zijn we buiten lekker gaan wandelen en met de mannen hebben we gevist. Met de bewoners die niet naar buiten konden, hebben we taarten gebakken en tijdens de beauty-ochtend zijn de handen en nagels van de dames verzorgd. Je ziet dat de bewoners dit leuk vinden; het is weer even wat anders dan iedere dag in hun kamer zitten. Ze fleuren er echt van op. Er wordt aandacht aan ze besteed, een praatje met ze gemaakt, dat vinden ze echt fijn. Daar doe je het voor.”

# etrokken? Jij ook?

**Tim Gils**  
rechtshulpverlener Verkeer  
Assen

## “Aansluiten bij onze uitstraling”

“Ik heb afgelopen voorjaar meegeholpen bij een verkeerstest op een school hier in Assen voor kinderen met een leerachterstand. Met ongeveer zes collega's moesten we vooral zorgen dat de kinderen zich goed aan de verkeersregels hielden. En natuurlijk zijn ze allemaal geslaagd. Omdat er op meerdere punten gecontroleerd moest worden en hier niet genoeg leraren beschikbaar voor waren, hebben we hen dus vooral werk uit handen genomen. Zoiets zou ik best vaker willen doen, sowieso vind ik dat je elkaar moet helpen. Daar komt bij dat sommige mensen iets meer geholpen moeten worden door wat voor omstandigheid dan ook, zonder dat daar kosten aan verbonden zijn. Vrijwilligerswerk vind ik erg belangrijk. Tevens pretenderen we als organisatie met onze reclamespotjes dat er behulpzame mensen bij Univé werkzaam zijn; dan moet je dat ook waarmaken. Daar draag ik graag aan bij.”

**Carla Buijink-Alderliesten**  
vermogensbeheerder  
Arnhem

## “Mensen direct kunnen helpen”

“Als vermogensbeheerder houd ik me onder andere bezig met het beleid om duurzaam en verantwoord beleggen in te bedden in onze beleggingsportefeuilles. De beleggingsontwikkelingen zijn nog lang niet uitgekristalliseerd en soms zelfs abstract te noemen. Daarom spreekt maatschappelijk betrokken ondernemen bij Univé-VGZ-IZA-Trias mij bijzonder aan. Projecten die we opzetten en uitvoeren zijn concreet, je hebt contact met andere betrokken collega's en je ziet direct een tastbaar resultaat. Dat geeft mij veel voldoening. Buiten dat het dankbaar is om anderen te helpen, kom ik als lid van de MBO-werkgroep Arnhem met diverse groepen in aanraking die aandacht verdienen. Recent hebben we jonge mantelzorgers een heel leuke middag en avond bezorgd met streetdance, graffiti en een dj-workshop. Mantelzorgers zijn een in onze samenleving niet weg te denken groep vrijwilligers. De jonge mantelzorgers herkennen zich niet als zodanig. Het was daarom heel bijzonder om voor het eerst in Nederland een groep te verenigen en te ontzorgen. Tijdens 'NL Doet', de landelijke vrijwilligersdag begin 2010, hebben we voor jonge kinderen met gedragsstoornissen een leuke middag georganiseerd waarin we onder andere koekjes hebben gebakken. Dit betrof een Dubbel Genieten-project in samenwerking met scholieren van het voortgezet onderwijs, die hiermee hun maatschappelijke-stage-uren behalen. Met elkaar bied je anderen dus een ontzettend leuke dag. En de kids hebben genoten. 'Mogen we nog een keer terugkomen?' vroegen ze. Dat raakt je.”

## Zo werk ik in een vertrouwde omgeving

# Onschuldig grapje of ongewenst gedrag?

Gelukkig valt het aantal officiële klachten bij de klachtencommissie Ongewenst Gedrag met gemiddeld één dossier per jaar erg mee. Maar dat wil niet zeggen dat er geen 'ongewenste omgangsvormen' plaatsvinden. "Onze vertrouwenspersonen lossen veel zaken in een voortijdig stadium met de betrokkenen op", aldus Olga van Rijn, die per 1 september 2010 Maureen Olsman als voorzitter van de commissie is opgevolgd.

### Wat is ongewenst gedrag?

Er zijn verschillende vormen van ongewenst gedrag. Van (seksueel) geweld en intimidatie, agressie, treiteren, pesten en schelden tot aan telefonisch lastigvallen en achtervolgen. Univé-VGZ-IZA-Trias heeft hier gedragsregels voor opgesteld, die op ons intranet te vinden zijn.

klager en/of aangeklaagde of over een werkplekaanpassing. Uiteindelijk neemt de Raad van Bestuur het definitieve besluit over de afhandeling van de klacht.

### Respecteer elkaars beleving

"De drempel voor het indienen van een klacht is erg hoog", verklaart Olga het lage aantal meldingen. "De impact van een melding kan immers groot zijn. Je weet niet wat je overhoop haalt. Ik

"In een organisatie van een paar duizend mensen gebeurt er natuurlijk van alles op de werkvloer", aldus Maureen. "Soms komt helaas ook negatief gedrag als pesten en intimidatie voor. Het is zo dat mensen dat per persoon heel verschillend kunnen ervaren. Voor de een is een opmerking een grapje, maar de ander kan die opmerking als intimiderend ervaren. Van ongewenst gedrag is sprake wanneer je ernstige belemmering ondervindt bij het uitvoeren van je werkzaamheden en je je niet meer veilig voelt op je werkplek."

*"We hebben een relatief veilige organisatie."*

### Hoe krijgt een klacht vervolg?

Bij de vertrouwenspersonen - verspreid over alle vestigingen - kan iedereen in de organisatie terecht met zijn klacht. In anonimiteit en vertrouwen wordt een gesprek aangegaan met de indiener. Als dit niet tot een oplossing leidt, is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie buigt zich over de zaak en spreekt afzonderlijk met indiener, aangeklaagde en eventuele getuigen. Daarop volgt een advies aan de Raad van Bestuur met als uitkomst vier opties: geen sanctie, een schriftelijke berisping, overplaatsing of ontslag. Tevens kan de commissie een advies geven over bijvoorbeeld het volgen van een cursus door de

denk dat we een relatief veilige organisatie hebben, maar nog meer openheid over elkaars gedrag kan een sterker effect op ons veiligheidsgevoel hebben. Voorbeeldgedrag en communicatie zijn dus belangrijk, net zoals openheid naar elkaar. Natuurlijk heeft iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid, maar je moet dit ook in vertrouwen met je leidinggevende of team durven bespreken. Een grapje moet kunnen, maar respecteer de beleving van een ander!"



## Wie ben je?

**Maureen Olsman, 51**  
beleidscoördinator Curatieve GGZ

**Olga van Rijn, 48**  
manager Kenniscentrum/Medisch advies

### Hoe kun jij mensen helpen?

M: Medewerkers klagen niet voor niets. Ik wil ze helpen door het bespreekbaar te maken.

O: Ik neem iedereen serieus, vooral door goed te luisteren. Er is immers toch iets aan de hand.

### Waarom past de functie bij je?

M: Destijds, in 1996, werkte ik als medisch adviseur. Het werk ligt hier dichtbij.

O: Binnen mijn team Medisch advies houden we ons bezig met privacygevoelige zaken en integriteitsvraagstukken. Dit sluit er dus goed op aan.

### Hoe veilig ervaar jij UVIT?

M: Op zich hebben we een veilige cultuur, maar we mogen wel wat meer voor onze mening uitkomen.

O: Feitelijk is het veilig. Alles is immers goed geregeld. Toch snap ik best dat alle veranderingen best eens een minder geborgen gevoel geven.

### Wat heb je bereikt?/Wat wil je bereiken?

M: Ik ben blij dat de klachtencommissie alle behandelde zaken tot ieders tevredenheid heeft afgehandeld. Hoewel de zorgvuldige aanpak van dit soort zaken heel veel tijd kost, hebben de leden van de commissie het altijd met veel interesse en toewijding gedaan en hebben we er iedere keer veel van geleerd.

O: Ik streef naar meer bekendheid van de vertrouwenspersonen en klachtencommissie en meer voorbeeldgedrag bij managers.

### Hoe kunnen medewerkers zelf bijdragen aan een veilige organisatie?

M: Maak zaken bespreekbaar door aan de bel te trekken.

O: Grijp tijdig in, ook als je het bij anderen ziet gebeuren.



*Maureen Olsman-Olierook, 51 jaar, kook- en leesgek en altijd gefascineerd door het doen en laten van mensen.*



*Olga van Rijn, communicatief, kwaliteit staat voorop, ambitieus, medisch advies, peoplemanager, passie voor paarden, bourgondisch, joie de vivre.*



*Nina Baumann, 28 jaar, Duits maar wel helemaal ingeburgerd, voorliefde voor zoekmachines, websites en alles wat met internet te maken heeft.*



Zo inspireer ik mijn omgeving

**Rob Hillebrand:**

**“Steeds meer word je je eigen baas”**

**“Interesse tonen in elkaar en vragen blijven stellen.” Wanneer we dat maar voldoende blijven doen, inspireren we elkaar tot betere samenwerking en beter resultaat. Zegt Rob Hillebrand, lid van de Raad van Bestuur met onder andere de portefeuille Management Development. “En aan de andere kant kan een werkgever inspiratie bieden door voldoende ruimte en vrijheid te geven aan de medewerker.”**

De wereld om ons heen verandert en willen we het goed doen, dan moeten ook wij als financieel dienstverlener daarin meegaan. Niet alleen met onze producten, maar ook met betrekking tot onze medewerkers. “Je ziet dat we individueel steeds meer onze eigen baas worden”, schetst Rob. “Dat is eigenlijk employability: meer nadenken over je eigen rol in de organisatie en over je eigen ontwikkeling. We stimuleren daarom iedereen van hoog tot laag om te blijven werken aan zijn of haar opleiding. Het gaat om jouw toekomst!”

**Manager als coach**

Waar medewerkers decennialang vooral deden wat de baas zei, is dit de laatste jaren sterk veranderd in een initiatiefrijkere rol van de medewerker. “Dit vraagt steeds meer een coachende rol van de manager, die faciliteert en motiveert met het afgesproken resultaat als doel.” Toch denkt Rob niet dat de manager verdwijnt: “We hebben altijd behoefte hebben aan enige sturing en een kader, anders ontstaat er toch een vorm van chaos. Duidelijke processen helpen al, maar de manager nieuwe stijl is wel nodig.”

**Meer openheid en samenwerking**

Díe mensen zoekt Univé-VGZ-IZA-Trias. Managers die voorbeeldgedrag tonen, medewerkers faciliteren, laten samenwerken, helpen ontwikkelen en informeren. Kortom inspireren, in een open en op samenwerking gerichte omgeving. Met het programma Management Development zijn de eerste stappen daarin al gezet. Zowel de Raad van Bestuur als de directie is in 2010 op basis van die

kwaliteitsstandaard benoemd. In 2011 worden ook afdelings- en teammanagers volgens deze norm benoemd. En het heeft volgens Rob al bijgedragen tot positieve verandering. “Ik zie meer openheid en bereidheid tot samenwerking. En dat is belangrijk in zo'n grote organisatie als Univé-VGZ-IZA-Trias.”

**Iedereen een ambassadeur**

“Er is overigens nog iets waar we ons wel eens meer bewust van mogen zijn”, overdenkt de bestuurder. “We zijn echt een grote speler in de

*“We doen fantastisch werk.  
Wees je daar bewust van.”*

markt, waarin we onze klanten steeds concreter willen en kunnen helpen. We doen dus fantastisch werk. Het zou mooi zijn wanneer we dat met z'n allen als ambassadeurs wat meer zouden uitdragen. Maar dat heeft er ook weer mee te maken hoe bewust je met de organisatie en je werk bezig bent. Ofwel, hoe jij anderen wilt inspireren.”

## De ontzettende kick van het initiatief

**Nog geen 32 jaar jong en werkzaam bij Univé-VGZ-IZA-Trias? Die medewerkers kunnen zich melden bij NetWerk!. Dit nieuwe informele platform voor én door jonge professionals heeft inmiddels al meer dan zestig collega's vanuit de hele organisatie geïnspireerd. Mede-initiatiefnemer Johan Boons (31) over de kick van NetWerk!.**

### Waarom Netwerk!?

"Met NetWerk! willen we een verbindend platform scheppen. Idee is dat zoveel mogelijk young professionals elkaar kunnen leren kennen en daardoor sneller hun weg binnen de organisatie vinden. We constateerden namelijk dat het in zo'n grote organisatie als Univé-VGZ-IZA-Trias belangrijk is dat je mensen kent om iets te regelen. Daarnaast merkten we dat veel jonge collega's graag willen meedenken en bereid zijn nét dat stapje extra te zetten. Met NetWerk! willen we dat stimuleren."

### Hoe inspireer je collega's hiermee?

"We willen laten zien dat het loont om initiatief te nemen, als je vindt dat dit nodig is. We merken dat veel collega's blij zijn dat hun stem via deze weg beter gehoord wordt. En vervolgens worden ze ook daadwerkelijk initiatiefrijker. We hopen dat anderen hun ideeën ook durven te uiten en ermee aan de slag gaan. We vormen een mooie organisatie, maar het kan nog mooier worden!"

### Al initiatieven in gang gezet?

"De geldinzamelingsactie voor Serious Request van radiostation 3FM voor kerst 2010 was heel bijzonder. Ontzettend leuk en leerzaam om te doen. En het sluit goed aan bij onze maatschappelijke rol, hoe we ons met Univé-VGZ-IZA-Trias willen profileren. Ook zijn we gestart met een scenariotraject voor de zorgmarkt. Dat biedt ons inzicht voor de beslissingen van vandaag. Als dit afgerond is, mogen we de resultaten aan de Raad van Bestuur presenteren. Dat werkt zeker inspirerend."

### Wat kan de organisatie hiervan leren?

"Niet alleen over dingen prátén, maar ze ook daadwerkelijk doen! Er zit zoveel kracht, kennis en vernuft binnen onze organisatie. Ik weet inmiddels dat het niet altijd even makkelijk is om iets nieuws op te zetten. Maar ik kan je ook vertellen dat, wanneer dit lukt, het een ontzettende kick geeft. Alleen daarom al kan ik iedereen aanraden om actief met zijn/haar ideeën aan de slag te gaan."



## Zo praat ik mee

### “Aan een volgend onderzoek doe ik zeker weer mee”

Eind 2009 heeft Univé-VGZ-IZA-Trias een medewerkeronderzoek gehouden. De respons was hoog met 73,4%, de waardering was met een 6,8 een lichte verbetering ten opzichte van het onderzoek daarvoor. Het eerstvolgende onderzoek staat voor najaar 2011 gepland. Een onderzoek is één, maar wat gebeurt er daarna mee? Een kijkje achter de schermen bij Declaratieservice te Eindhoven aan de hand van een manager en medewerker. “Zo’n onderzoek heeft pas zin wanneer er ook zichtbaar iets gebeurt met de verbeterpunten.”

#### Wat vindt de manager?

Ad van de Goede, clustermanager Natura Declaratieservice

“Uit het medewerkeronderzoek kwam een aantal zaken naar voren. Grote knelpunten onder de 120 medewerkers bleken een geringe eigen verantwoordelijkheid en een beperkte invloed op de processen te zijn. Hoewel deze zaken veel te maken hadden met een recente organisatieverandering, hebben we het toch breed opgepakt. Onder het motto ‘Continu verbeteren’ zijn we aan de slag gegaan. Managers zijn getraind om in de vorm van workshops om medewerkers te betrekken bij het oplossen van knelpunten in de processen. Dit medeverantwoordelijk maken is goed uitgekapt.

Hoewel het medewerkeronderzoek een momentopname is, geeft het wel signalen af. Het is dus belangrijk vervolg te geven aan de uitkomsten. Door de verandering waren sommige problemen niet meer goed te herleiden. Maar waar het wel kon, hebben we dit opgepakt. Per team is een plan gemaakt, waar in elk overleg op teruggekomen wordt. Medewerkers hebben meer bevoegdheden gekregen en er zijn processen aangepast. Sommigen gaven aan dat ze verbreding van hun taken wilden. Dit hebben we opgelost door medewerkers nu op te leiden voor zowel machtiging als declaraties. De werkdruk is bij tijd en wijle nog wel hoog, maar ik heb de overtuiging dat onze medewerkers door de invloed op hun werk sindsdien beter in hun vel zitten en plezieriger werken. We hebben de processen beter in kaart gebracht en kunnen

daarom ook goed inschatten wanneer het druk wordt.

Er zijn natuurlijk veel zaken die invloed hebben op de algemene medewerkertevredenheid. Als manager probeer ik daar aandacht aan te schenken. Dat kan via complimenteren bij een prima prestatie van een medewerker of een team, een mail, maar ook in de vorm van ludieke zaken als het uitdelen van appels of paaseieren. Het medewerkeronderzoek spiegelt uiteindelijk de tevredenheid. Ik stimuleer ook iedereen om het volgende onderzoek weer mee te doen. Medewerkers weten nu dat er iets gebeurt met hun opmerkingen.”

#### Wat vindt de medewerker?

Petri de Jong, medewerker Telefonieteam Natura

“Ik en veel van mijn collega’s hebben het medewerkeronderzoek in 2009 ingevuld. Daardoor is er afgelopen jaar veel veranderd en tot stand gekomen. Een van mijn problemen was dat ik niet over dossiers kon beschikken waar ik wel vragen van zorgaanbieders over kreeg. Dat kon natuurlijk niet. En dat gold ook voor de ambitie om kennis van alle zorgsoorten te hebben. We hebben aangegeven dat die beperking kwaliteitsrisico’s met zich mee zou brengen. Nu heeft elke medewerker twee à drie zorgaspecten onder z’n hoede. Dat werkt veel beter.

Al met al vind ik dat we goede stappen hebben gezet. Belangrijkste punt is wel dat we serieus ge-

nomen zijn in onze beleving. Goed is ook dat we in onze wekelijkse werkoverleggen stilstaan bij onze bevindingen; we worden gestimuleerd om onze mening te geven. De deur van onze teammanager, maar ook die van Ad, staat altijd open. De rol van het management vind ik heel belangrijk, want die vertaalt zich naar de goede sfeer op de werkvloer. Dat heb ik in de 39 jaar dat ik bij Univé-VGZ-IZA-Trias werk wel eens anders ervaren.

Door deze positieve ontwikkelingen ben ik weer met meer plezier naar het werk gegaan. Ook mijn betrokkenheid is gegroeid. Aan een volgend medewerkeronderzoek doe ik zeker weer mee, hoewel we nu geen werkgerelateerde klachten meer hebben. Maar dat iets goed gaat, mag ook wel eens gehoord worden."



## Zo worden mijn belangen vertegenwoordigd

De Centrale Ondernemingsraad (COR) vormt een afvaardiging van de medezeggenschap binnen Univé-VGZ-IZA-Trias. Binnen de organisatie verdedigen zowel de Ondernemingsraad Zorg als de Ondernemingsraad Schade de belangen van hun respectievelijke achterban. Een kijkje in twee keukens over meepraten in en over de organisatie.

## OR Schade - Oog voor de markt

Voorzitter Pieter Takens van de OR Schade spreekt van maximale betrokkenheid bij Schade. "Je ziet dat de concurrentie in de markt steeds groter wordt. Dat betekent dat we als bedrijf moeten investeren om te vernieuwen. Denk eens aan Documentum en VIVA (zie kader). We kijken daarbij primair naar de belangen van de individuele medewerker, maar ook zeker naar die van de organisatie. Immers, bij een gezond bedrijf is de medewerker ook gebaat."

De relatie met het management van Univé Schade noemt Pieter 'optimaal'. "Zowel via de periodieke overleggen als in de informele sfeer hebben we goed contact. Daarnaast laten we ons als leden van de Ondernemingsraad goed informeren door alle contacten in de organisatie." Al die inspanningen rond vergaderen, netwerken en documenten doornemen vragen veel tijd, getuige de agenda van Pieter: "Als we groepsoverleg hebben, zijn het vaak lange dagen. Maar medezeggenschap is nu eenmaal niet vrijblijvend. We zetten ons daar met z'n allen graag voor in."

2011 zal niet minder druk worden voor de OR Schade. "De herinrichting van de organisatie en de realisatie van VIVA zullen nog veel aandacht vragen. Hoewel veranderingen door medewerkers wel eens als bedreiging worden gezien, zien wij het vooral als kansen. Aan ons als OR is het de gang van zaken te monitoren en alle belangen mee te nemen."

### Thematop 3

- VIVA/introductie nieuw autoprodukt - "Vanuit de heftige concurrentie is dit een belangrijke investering. Wij houden een vinger aan de pols bij de voortgang en kosten. Zo hebben we een externe audit laten doen naar de haalbaarheid."
- Documentum - "De herinrichting van de informatieprocessen kan leiden tot herschikking van taken. Dus zijn wij betrokken."
- Herinrichting Schade/Zorg - "Hoe ziet Schade er straks uit? We snappen best dat medewerkers benieuwd zijn naar de toekomst. Vanuit onze rol stimuleren we ook zeker zoveel mogelijk openheid wanneer er duidelijkheid is."



## OR Zorg - Dicht bij medewerker én bestuurder

Voorzitter Martin Houben ziet de rol van zijn OR vooral in 'creativiteit, invloed en communicatie'. "Ik merk dat we weer zijn gaan bouwen als organisatie. Een titanenklus, waarbij ons Zorgbedrijf uit zijn structuur getild is. Dat is goed geslaagd. Maar aan de cultuur binnen ons bedrijf moeten we nog werken."

Om de belangen van zowel organisatie als medewerker zo goed mogelijk te behartigen, spreekt de OR Zorg wekelijks met de Raad van Bestuur. "We luisteren veel, maar komen ook met voorstellen. Vaak gaat de discussie om het stellen van prioriteiten. En die liggen bij beide partijen wel eens anders. Maar we zijn van goede wil, ook buiten de overleggen." Het is het 'spel' van onderhandelen waarmee Martin en zijn medeleden alsnog veel weten te bereiken.

"Zowel de OR als de Raad van Bestuur heeft een langetermijnvisie. De bestuurder is zeker gevoelig voor onze mening. Ik ervaar dat de bestuurder vooral naar de zakelijke kant kijkt; wij proberen dat te koppelen aan de menselijke maat. Anders gezegd: ik denk dat wij als Ondernemingsraad dichter bij de medewerker zitten dan de bestuurder. Wat te denken van onze hoorzittingen, overleggen, nieuwsbrieven en eigen werkzaamheden?" Martin is zeker ook trots op de inspanningen en loyaliteit van de medewerkers en het lager management. "We zijn immers de een na grootste zorgverzekeraar; dan heb je het niet slecht gedaan."

### Thematop vijf

- Sluiting verzekeringswinkels VGZ/Trias - "We hebben ons veto uitgesproken over de sluiting. Een voorziening voor de klant vinden we essentieel. Gelukkig heeft de bestuurder dat ook zo gezien en hebben we servicepunten overeind gehouden."
- Transformatieprogramma Horizon - "Het gaat over het maken van keuzes ten aanzien van ons menselijk kapitaal, de mensen die het werk doen. Wij vinden dat we in onze kennisorganisatie veel behoefte hebben aan mensen die kennis van zaken hebben. Dat je die ook echt in huis houdt."
- Documentum - "Een must voor onze organisatie, waar informatie-uitwisseling centraal staat. Aan de ene kant verbeteren de processen, aan de andere kant verschuift werk."
- Herinrichting Schade/Zorg - "Wij vinden dat bij een herschikking van de organisatie de distributie naar de klanten toe van wezenlijk belang is. Daarvoor geldt ook weer: het zijn de medewerkers die de contacten naar de klant onderhouden."
- Lid Raad van Commissarissen voorgedragen - "De COR heeft in 2010 de werknemerscommissaris mevrouw De Gaay Fortman voorgedragen. Ze is ook benoemd. We hebben voor een vrouw gekozen om vanuit een ander, zorgzamer perspectief de belangen van de medewerkers te laten meewegen."



## Deze vuist óp deze vuist

Bij een bedrijf in verandering houden meerdere partijen de belangen van de medewerker in de gaten. Naast de interne afdeling Human Resources en de Ondernemingsraad kijken in het geval van Univé-VGZ-IZA-Trias ook de vakbonden CNV Dienstenbond, FNV Bondgenoten en De Unie mee. Een gesprek met Michel Hoes namens Univé-VGZ-IZA-Trias, een van de gesprekspartners van de vakbonden, en Inge de Vries van De Unie: "De vuist gaat wel eens op tafel, maar de samenwerking is prima."

### Wat is de rol van de vakbond?

Inge: "Aan de ene kant ondersteunen we onze leden bij individuele vraagstukken. Aan de andere kant behartigen we de collectieve belangen van al onze leden en indirect alle medewerkers bij een bedrijf. Daarbij kijken we naar alle belangen, wat betekent dat we bijvoorbeeld niet een bepaalde leeftijdsgroep voorttrekken."

### Hoe gaat de samenwerking in z'n werk?

Michel: "We hebben elke zes weken overleg met de drie vakbonden FNV, CNV en De Unie. Daar bespreken we allerhande reguliere zaken. Als er reden toe is, praten we tussendoor vaker met elkaar. Daarnaast worden gezamenlijke regelingen afgesproken, zoals bijvoorbeeld het nieuwe Sociaal Plan dat vanaf 1 juli 2010 geldt voor alle medewerkers van Univé-VGZ-IZA-Trias."

### Hoe kijkt u als vakbond naar Univé-VGZ-IZA-Trias?

Inge: "Het is een organisatie in beweging, zoals er overigens zo veel zijn. Niet zo verwonderlijk, want de hele samenleving verandert. Bedrijven voeren reorganisaties door of fuseren. En dat zal zo blijven. Toch ervaar ik dat de organisatie - vanuit haar rol als coöperatieve verzekeraar - de belangen van de medewerker nog steeds zwaar laat wegen. En dat zie ik ook wel eens anders."

### Willen medewerkers veranderen?

Inge: "Dat wel, maar ze willen niet veranderd worden. En dat zie je juist vaak gebeuren, waardoor weerstand ontstaat. Ik zie dat - mede op onze voorspraak - medewerkers bij Univé-VGZ-IZA-Trias steeds meer faciliteiten krijgen om hun toekomst in eigen hand te hebben. En dat is goed."

### Noem eens een voorbeeld?

Michel: "In het Sociaal Plan van zomer 2010 hebben we de ondersteuning voor boventalligen uitgebreid met een begeleidingstraject gericht op zelfstandig ondernemerschap. Ons eigen Loopbaan Advies Centrum bood al begeleiding



naar een andere baan, maar dit ontbrak. Dit instrument is het resultaat van het overleg met de vakbonden. We merken dat van de vertrekkende collega's een groeiend aantal met de gedachte speelt om zelfstandig ondernemer te worden. Dat is ook iets van deze tijd. Deze support biedt ze een uitgebreid traject van zelfanalyse en marktverkenning, die het eigen bedrijf tot een succes moet maken."

#### Was dat nodig?

Inge: "Ja, want wij kregen relatief veel mensen aan de telefoon die de intentie hadden een eigen bedrijf te beginnen, maar al snel vastliepen. Door vooraf een goed en eerlijk beeld te scheppen van de mogelijkheden, voorkom je veel problemen achteraf."

#### Bent u tevreden met het Sociaal Plan?

Inge: "Het is een keurig akkoord waarin we de belangen van onze leden en indirect alle medewerkers prima terug hebben laten komen."

#### Hebben medewerkers er inspraak in gehad?

Inge: "We hebben onze leden teruggekoppeld wat het voorstel van Univé-VGZ-IZA-Trias was.

Soms vond men het goed, soms verlangde men aanpassingen. Daar gingen we dan mee terug. Gezien de relatief hoge vertegenwoordigingsgraad is er dus veel inspraak geweest. Maar het akkoord van de drie bonden geldt voor alle medewerkers."

#### Wat is de beleving van Univé-VGZ-IZA-Trias?

Michel: "De actualiteit bepaalt het Sociaal Plan, waarin 'anders' niet per definitie slechter hoeft te zijn. Ook wij als werkgever vinden het een goed akkoord, omdat het weer aansluit bij de ontwikkelingen die de organisatie doormaakt. Natuurlijk zijn er best tegenstellingen geweest tijdens de onderhandelingen. Dat is ook niet erg; beide partijen hoeven niet meegaand te zijn, maar wel meebewegend. De organisatie vraagt nu eenmaal om verandering."

#### Dus er is een goede harmonie met onze organisatie?

Inge: "Ja, en dat komt ook door de grote openheid die ze geeft. Dat scheidt vertrouwen. We worden heel goed en in een vroeg stadium geïnformeerd, waardoor wij ook goed invloed kunnen uitoefenen. We kennen de organisatie goed, van binnen en van buiten, durf ik wel te stellen."



## Zo ontmoet ik mijn collega's informeel

# De bindingskracht van de PV

Hoewel - of juist omdat - werk en privé elkaar steeds meer overlappen qua tijd, zijn de twee personeelsverenigingen (PV's) binnen Univé-VGZ-IZA-Trias nog steeds populair. De PV's slagen erin om met een gevarieerd en vernieuwend aanbod medewerkers iets nieuws of anders te laten doen. Met als doel de goede sfeer en collegialiteit te stimuleren.

Binnen Univé-VGZ-IZA-Trias is iedere werknemer automatisch lid van Plezier Verzekerd, uitgezonderd de uitzendkrachten en medewerkers van Univé Schade. Deze laatste groep collega's kan lid worden van Personeelsvereniging Assen.

### Plezier Verzekerd

**Leden**

Circa 3.500

**Activiteiten**

16

**Deelnemers**

4.200

**Verste reis**

De lowbudgetreis in de vorm van een cruise door het Caribisch gebied.

**Leukste evenement**

Naast de stedentrips en reizen was de sint-nicolaasviering in het Dolfinarium te Harderwijk, met bijna 1.200 deelnemers, een groot succes.

### Personeelsvereniging Assen

**Leden**

686

**Activiteiten**

15

**Deelnemers**

1.644

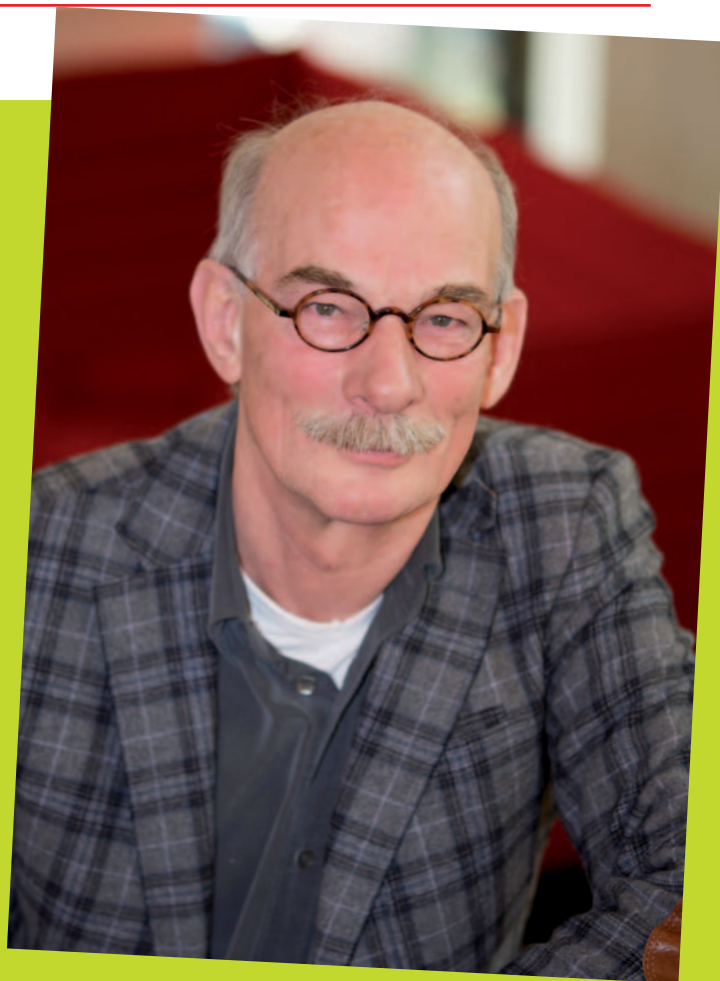
**Verste reis**

De stedentrip naar Barcelona.

**Leukste evenement**

Alle evenementen worden goed bezocht, maar het gezinsuitje in september naar Plopsaland te Coevorden steeg er bovenuit.





**tweet** 

*Petri de Jong, 57 jaar, ik sta graag klanten te woord, telefonisch of face to face, ik houd van lekker eten en vakanties en mag graag naar zumba gaan.*



**tweet** 

*Fons Poelman, jurist, 63 jaar, bewust niet pensionado, houdt van lachen, wandelen, zingen, natuurlijk water(schap), radio 4, veel lezen en lekker slapen.*

**tweet** 

*Arie Thijs de Jager, 54, bijna 34 jaar UVIT, wielrennen, voetballen en fitness, supervisor KCC Gorinchem met veel plezier, zoon 25, dochter 21, nieuwe liefde en dochter van 8, half Somalisch.*



**tweet** 

*Nurhan Ilgor-Percin, 23 jaar, goed gehu-  
meurd, 's morgens veel thee zonder suiker,  
sta voor de klant klaar op KCC Gorinchem,  
shoppen, gek op mijn zoon Kaan.*



**tweet** 

*Suzanne Bos, 28 jaar, Commercie, Young Professional,  
'mensenmens', ambitie, verre reizen, woonplaats  
Apeldoorn.*



**tweet** 

*Sjaak Prins, 48 jaar, huismeester in Alkmaar, woon al 30 jaar  
samen. Grootste hobby: in het weekend meewerken op de  
centrale huisartsenpost.*



# SOCIAAL JAARVERSLAG 2010

## Coöperatie Univé-VGZ-IZA-Trias-Groep U.A.



### Grafieken en tabellen







## Trends

	Univé-VGZ-IZA-Trias			VGZ-IZA-Trias	VGZ-IZA		Trias		Univé		
	2010	2009	2008		2007	2006	2005	2006	2005	2007	2006
Personeels-aantallen	3.818	4.027	4.212	2.848	2.732	2.800	439	479	1.683	1.672	1.695
Dienstjaren*	11,9	11,6	12,1	12,3	11,5	10,7	10,7	9,0	10,6	9,0	9,0
Personeels-verloop %	14,6	17,5	15,2	18,5	10,9	6,9	22,2	3,0	10,0	10,0	n.o.**
Ziekte-verzuim %	4,6	5,1	4,6	4,4	4,2	4,6	4,9	3,8	4,3	4,5	4,64
Gemiddelde leeftijd	41,6	41,1	41,1	40,6	39,5	38,5	38,2	37,9	40,0	40,0	39,5

Dienstjaren \* = gemiddeld in jaren; inclusief medewerkers tijdelijke werkzaamheden.

## Methodiek

### Algemeen

In dit verslag is gekozen voor de mannelijke vorm. Waar gesproken wordt over medewerkers worden uiteraard ook medewerksters bedoeld. Door het afronden van cijfers tot 1 decimaal achter de komma kunnen minimale afrondingsverschillen optreden.

### Aantal medewerkers

In de aantallen zijn ook opgenomen: medewerkers voor tijdelijke werkzaamheden. Niet opgenomen zijn: uitzendkrachten, vakantiekrachten en stagiair(e)s. De peildatum voor de berekeningen is 31 december van het verslagjaar.

### Bezetting in Fte

De bezetting bestaat binnen VGZ-IZA-TRIAS uit volledige arbeidsplaatsen van 34 en 36 uur. Binnen Univé is een volledige arbeidsplaats 34, 36 of 38 uur. Dit cijfer wordt uitgedrukt in full-time equivalenten (fte), zoals deze op 31 december van het verslagjaar daadwerkelijk worden bezet. In het kader van de Wet Aanpassing Arbeidsduur kan ook max. 38 of 40 uur worden gewerkt.

### Medewerkers tijdelijke werkzaamheden

Hieronder wordt verstaan: medewerkers die met het oog op het verrichten van een in de tijd gezien afgerond(e) taak of project zijn aangenomen, niet zijnde uitzendkrachten, vakantiekrachten en stagiair(e)s. Omdat het aantal medewerkers voor tijdelijke werkzaamheden fluctueert, zijn twee peildata gehanteerd, namelijk 30 juni en 31 december van het verslagjaar.

### Uren ingehuurde uitzendkrachten/vakantiekrachten

Rapportage van uitzendkrachten/vakantiekrachten geschiedt op basis van financiële gegevens. Aantal uren is gebaseerd op de kosten gedeeld door het standaard tarief van 35 euro. In de rapportage van 2009 was het aantal FTE gebaseerd op het aantal uren gedeeld door 52 weken, gedeeld door een gemiddelde werkweek van 36 uur. In de rapportage van 2010 is het aantal FTE gebaseerd op het aantal uren gedeeld door het aantal jaar te werken uren van 1734. Hiervoor is gekozen omdat de meerderheid van de uitzendkrachten werkzaam is voor Zorg.

### Personeelsverloop

Berekeningswijze: het aantal beëindigde dienstverbanden in het verslagjaar gedeeld door het gemiddeld aantal medewerkers in

het verslagjaar. Vast = het totaal aantal medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd. Totaal = het totaal aantal medewerkers met een contract voor onbepaalde en bepaalde tijd.

### Ziekteverzuim in procenten

VGZ-IZA-TRIAS 2007: berekeningswijze: aantal ziektedagen gedeeld door het aantal werkdagen uitgedrukt in procenten. Univé 2007: berekeningswijze: aantal ziektedagen gedeeld door het aantal kalenderdagen uitgedrukt in procenten. UVIT vanaf 2008: berekeningswijze: aantal ziektedagen gedeeld door het aantal kalenderdagen uitgedrukt in procenten. De cijfers zijn weer gegeven exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO.

### Verzuimduur

VGZ-IZA-TRIAS 2007: berekeningswijze: aantal verzuimde werkdagen gedeeld door aantal ziekmeldingen. Univé 2007: berekeningswijze: aantal verzuimde kalenderdagen gedeeld door aantal ziekmeldingen. UVIT vanaf 2008: berekeningswijze: aantal verzuimde kalenderdagen gedeeld door aantal ziekmeldingen. De verzuimduur is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO.

### Verzuimfrequentie

Berekeningswijze: aantal ziekmeldingen gedeeld door gemiddeld aantal medewerkers per 31 december van het verslagjaar.

### Aantal WAO/WIA-gerechtigden naar mate van arbeidsongeschiktheid

De WAO is vervangen door de WIA, de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen. Deze nieuwe wet is ingegaan op 1 januari 2006. Bij de WIA staat 'werken naar vermogen' centraal, ook als medewerkers minder arbeidsgeschikt zijn. Met andere woorden: 'Het gaat niet om wat je niet meer kunt... maar om wat je nog wel kunt.' De WIA geldt voor iedereen die ziek is geworden op of na 1 januari 2004. De WAO blijft bestaan voor mensen die nu een WAO-uitkering hebben.

### Opleidingen

Het betreft hier het aantal opleidingen van het UVIT trainingsprogramma dat afgerond is in het verslagjaar.

Bezetting in Fte	
Univé-VGZ-IZA-Trias	2010
<b>Totaal</b>	<b>3.413,5</b>

Personeelsaantallen Univé-VGZ-IZA-Trias	2010				Totaal
	M		V		
	PT	FT	PT	FT	
<b>Totaal</b>	<b>291</b>	<b>1.314</b>	<b>1.474</b>	<b>740</b>	<b>3.818</b>

PT=Parttime, FT=Fulltime.  
M=Man, V=Vrouw.

Bezetting in Fte	
Univé-VGZ-IZA-Trias	2009
<b>Totaal</b>	<b>3.577,5</b>

Personeelsaantallen Univé-VGZ-IZA-Trias	2009				Totaal
	M		V		
	PT	FT	PT	FT	
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>1.207</b>	<b>1.629</b>	<b>765</b>	<b>4.027</b>

PT=Parttime, FT=Fulltime.  
M=Man, V=Vrouw.

Aantal medewerkers voor tijdelijke werkzaamheden	2010	
	30-jun	31-dec
Univé-VGZ-IZA-Trias		
<b>Totaal</b>	<b>596</b>	<b>465</b>

Uren ingehuurde uitzendkrachten	2010	
	uren	Fte
Univé-VGZ-IZA-Trias*		
<b>Totaal</b>	<b>423.192</b>	<b>244,1</b>

\* Gewijzigde definitie t.o.v. 2009.

Aantal medewerkers voor tijdelijke werkzaamheden	2009	
	30-jun	31-dec
Univé-VGZ-IZA-Trias		
<b>Totaal</b>	<b>455</b>	<b>559</b>

Uren ingehuurde uitzendkrachten	2009	
	uren	Fte
Univé-VGZ-IZA-Trias		
<b>Totaal</b>	<b>702.113</b>	<b>375,1</b>

<b>Aantallen medewerkers verdeeld naar dienstjarenklasse</b>	
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>	<b>2010</b>
0 t/m 5	1.312
6 t/m 10	928
11 t/m 15	514
16 t/m 20	343
21 t/m 25	317
26 t/m 30	199
31 t/m 35	142
36 t/m 40	59
41 t/m 45	4
<b>Totaal</b>	<b>3.818</b>

<b>Gemiddeld aantal dienstjaren</b>	<b>2010</b>
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>	<b>11,9</b>

<b>Aantallen medewerkers verdeeld naar dienstjarenklasse</b>	
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>	<b>2009</b>
0 t/m 5	1.443
6 t/m 10	986
11 t/m 15	453
16 t/m 20	434
21 t/m 25	295
26 t/m 30	225
31 t/m 35	132
36 t/m 40	54
41 t/m 45	5
<b>Totaal</b>	<b>4.027</b>

<b>Gemiddeld aantal dienstjaren</b>	<b>2009</b>
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>	<b>11,6</b>

Leeftijdsopbouw in procenten	2010		
	M	V	Totaal
Univé-VGZ-IZA-Trias			
16 t/m 25	3,0%	2,9%	2,9%
26 t/m 35	18,9%	24,4%	22,1%
36 t/m 45	37,1%	40,6%	39,1%
46 t/m 55	31,0%	25,2%	27,6%
56 t/m 65 *	10,0%	6,9%	8,2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

M=Man, V=Vrouw.

\* Inclusief twee medewerkers ouder dan 65 jaar.

Gemiddelde leeftijd	2010
Univé-VGZ-IZA-Trias	41,6

Leeftijdsopbouw in procenten	2009		
	M	V	Totaal
Univé-VGZ-IZA-Trias			
16 t/m 25	2,7%	4,3%	3,6%
26 t/m 35	20,0%	26,3%	23,8%
36 t/m 45	37,1%	40,1%	38,9%
46 t/m 55	30,6%	22,7%	25,9%
56 t/m 65 *	9,7%	6,6%	7,9%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

M=Man, V=Vrouw.

\* Inclusief één medewerker ouder dan 65 jaar.

Gemiddelde leeftijd	2009
Univé-VGZ-IZA-Trias	41,1

Opbouw salarisgroep in procenten	2010		
	M	V	Totaal
Univé-VGZ-IZA-Trias *			
1	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,1%	0,1%
3	0,7%	2,2%	1,5%
4	1,6%	3,9%	2,9%
5	2,9%	13,5%	9,0%
6	10,4%	29,1%	21,3%
7	10,0%	14,7%	12,7%
8	14,8%	10,3%	12,2%
9	14,8%	9,6%	11,8%
10	17,8%	9,3%	12,8%
11	16,0%	5,2%	9,7%
12	5,9%	1,1%	3,1%
13	2,3%	0,5%	1,3%
14 en hoger	3,1%	0,4%	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

M=Man, V=Vrouw.

\*Salarisgroepen zijn CAO-afhankelijk.

Opbouw salarisgroep in procenten	2009		
	M	V	Totaal
Univé-VGZ-IZA-Trias*			
1	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,1%	0,1%
3	0,9%	2,7%	1,9%
4	1,8%	4,3%	3,3%
5	3,9%	14,9%	10,4%
6	10,9%	32,5%	23,8%
7	10,8%	13,2%	12,2%
8	14,1%	9,4%	11,3%
9	15,2%	8,1%	11,0%
10	16,8%	8,7%	12,0%
11	14,5%	4,1%	8,3%
12	5,0%	1,0%	2,6%
13	2,8%	0,6%	1,5%
14 en hoger	3,4%	0,3%	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

M=Man, V=Vrouw.

\*Salarisgroepen zijn CAO-afhankelijk.

Verzuim in procenten	2010		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	3,2%	5,9%	4,6%

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Verzuim in kalenderdagen per ziekmelding	2010		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	12,5	14,2	13,6

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Verzuimfrequentie per medewerker	2010		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	0,9	1,2	1,1

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Aantal WAO/WIA gerechtigden naar mate van arbeidsongeschiktheid	
Univé-VGZ-IZA-Trias*	2010
0 t/m 25	0
26 t/m 50	9
51 t/m 75	2
76 t/m 100	11
Totaal	22

\*Peildatum is 31-12-2010.

Ziekteverzuim			
Univé-VGZ-IZA-Trias	2010		
	Kalenderdagen	Verzuimde dagen	Percentage*
	1.286.885,34	59.789,20	4,6%

\*Bij de berekening van dit cijfer is geen rekening gehouden met gedeeltelijk hersteld.



Verzuim in procenten	2009		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	3,6%	6,4%	5,1%

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Verzuim in kalenderdagen per ziekmelding	2009		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	12,1	12,8	12,6

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Verzuimfrequentie per medewerker	2009		
Univé-VGZ-IZA-Trias*	M	V	Totaal
Totaal	1,1	1,5	1,3

\*exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief WAO/WIA.  
M=Man, V=Vrouw.

Aantal WAO/WIA gerechtigden naar mate van arbeidsongeschiktheid	
Univé-VGZ-IZA-Trias*	2009
0 t/m 25	1
26 t/m 50	10
51 t/m 75	3
76 t/m 100	8
Totaal	22

\*Peildatum is 31-12-2009.

Ziekteverzuim			
Univé-VGZ-IZA-Trias	2009		
	Kalenderdagen	Verzuimde dagen	Percentage*
	1.310.036,66	6.7161,9	5,1%

\*Bij de berekening van dit cijfer is geen rekening gehouden met gedeeltelijk hersteld.

Personeelsverloop in procenten	2010	
Univé-VGZ-IZA-Trias	Vast	Totaal*
Totaal	8,3%	14,6%

\*Totaal=tijdelijk en vast.

Specificatie uit dienst in aantallen	2010	
Univé-VGZ-IZA-Trias	Vast	Totaal*
Pensioen	4	5
VUT	40	40
Overlijden	4	5
WAO/WIA	4	4
Eigen verzoek	91	167
Verzoek werkgever	144	352
Totaal	287	573

\*Totaal=tijdelijk en vast.

Personeelsverloop in aantallen	2010	
Univé-VGZ-IZA-Trias	In dienst	Uit dienst
	363	573

Personeelsverloop aantal per 100 medewerkers	2010
Univé-VGZ-IZA-Trias	14,6

Personeelsverloop in procenten	2009	
	Vast	Totaal*
Univé-VGZ-IZA-Trias		
<b>Totaal</b>	<b>14,6%</b>	<b>17,5%</b>

\*Totaal=tijdelijk en vast.

Specificatie uit dienst in aantallen	2009	
	Vast	Totaal*
Univé-VGZ-IZA-Trias		
Pensioen	2	2
VUT	35	35
Overlijden	5	5
WAO/WIA	11	11
Eigen verzoek	179	255
Verzoek werkgever	334	409
<b>Totaal</b>	<b>566</b>	<b>717</b>

\*Totaal=tijdelijk en vast.

Personeelsverloop in aantallen	2009	
	In dienst	Uit dienst
Univé-VGZ-IZA-Trias		
	<b>553</b>	<b>717</b>

Personeelsverloop aantal per 100 medewerkers	2009
Univé-VGZ-IZA-Trias	17,5

Opleiding en training kosten	2010	
Univé-VGZ-IZA-Trias	Totaal	Gemiddeld per Fte
<b>Totaal</b>	<b>€ 6.359.094</b>	<b>€ 1.863</b>

De bedragen zijn afgerond.

Afgeronde opleidingen trainingsprogramma	
Univé-VGZ-IZA-Trias	2010
Introductieprogramma (bestaat uit meerdere cursussen)	188
Back to the future (veranderingsbereidheid)	8
Vakopleidingen	208
Communicatietrainingen	532
Managementtrainingen	156
Automatiseringstrainingen	1.384
Werken in teams	254
Commerciele trainingen	5
Overige programma's	71
<b>Totaal</b>	<b>2.806</b>

Opleiding en training kosten	2009	
Univé-VGZ-IZA-Trias	Totaal	Gemiddeld per Fte
Totaal	€ 5.121.761	€ 1.432

De bedragen zijn afgerond.

Afgeronde opleidingen trainingsprogramma	
Univé-VGZ-IZA-Trias	2009
Introductieprogramma (bestaat uit meerdere cursussen)	165
Back to the future (veranderingsbereidheid)	53
Vakopleidingen	112
Communicatietrainingen	250
Managementtrainingen	106
Automatiseringstrainingen	322
Werken in teams	757
Commerciele trainingen	1
Overige programma's	43
<b>Totaal</b>	<b>1.809</b>

Percentage en aantal medewerkers en vervoer *	2010	
	%	Aantal
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>		
Abonnementen trein	28%	1.386
Abonnementen bus	2%	84
Carpooling	1%	34
Vergoeding woon-werkverkeer	53%	2.666
Auto's van de zaak	7%	360
Geen vergoeding i.v.m. kleine reisafstand	9%	451
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>4.981</b>

\* I.v.m. mogelijkheid tot gebruik van meerdere reisvormen door een medewerker is het totaal hoger dan de bezetting.

Reizend met NS-abonnementen <i>Afstanden in kilometers</i>	2010	
	%	Aantal
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>		
0 t/m 10	6%	33
11 t/m 20	16%	89
21 t/m 30	13%	73
31 t/m 40	21%	120
41 t/m 50	7%	37
51 t/m 60	15%	84
61 en hoger	23%	240
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>676</b>

Reizend op andere wijze met een vergoeding woon-werkverkeer <i>Afstanden in kilometers</i>	2010	
	%	Aantal
<b>Univé-VGZ-IZA-Trias</b>		
0 t/m 10	25%	660
11 t/m 20	9%	242
21 t/m 30	6%	151
31 t/m 40	2%	53
41 t/m 50	2%	51
51 t/m 60	2%	44
61 en hoger	1%	34
Specifieke vervoersregeling *	54%	1.431
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>2.666</b>

\* inclusief Univé-medewerkers, die t.o.v. VIT-medewerkers een afwijkende vervoersregeling hebben.

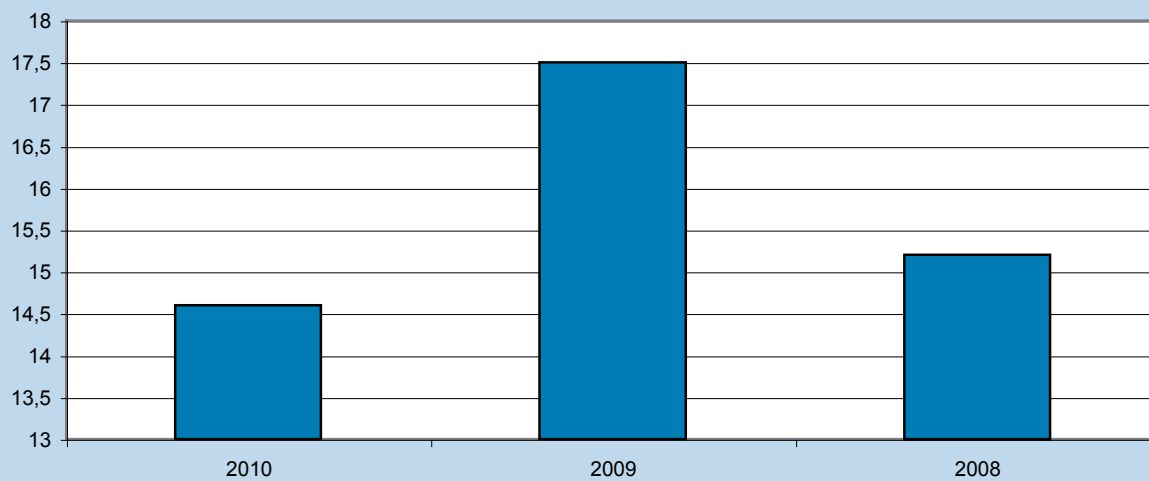
Percentage en aantal medewerkers en vervoer	2009	
	%	Aantal
Univé-VGZ-IZA-Trias		
Abonnementen trein	14%	557
Abonnementen bus	2%	82
Carpooling	1%	32
Vergoeding woon-werkverkeer	56%	2.265
Auto's van de zaak	8%	320
Geen vergoeding i.v.m. kleine reisafstand	19%	771
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>4.027</b>

Reizend met NS-abonnementen <i>Afstanden in kilometers</i>	2009	
	%	Aantal
Univé-VGZ-IZA-Trias		
0 t/m 10	5%	28
11 t/m 20	12%	65
21 t/m 30	13%	71
31 t/m 40	18%	100
41 t/m 50	5%	26
51 t/m 60	15%	85
61 en hoger	33%	182
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>557</b>

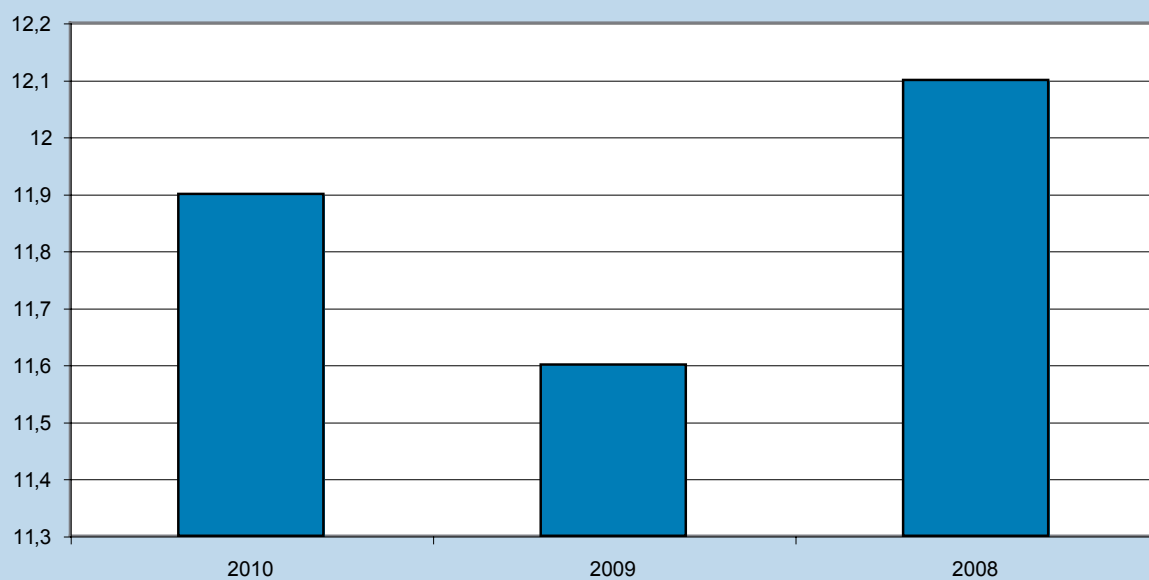
Reizend op andere wijze met een vergoeding woon-werkverkeer <i>Afstanden in kilometers</i>	2009	
	%	Aantal
Univé-VGZ-IZA-Trias		
0 t/m 10	21%	473
11 t/m 20	13%	292
21 t/m 30	8%	183
31 t/m 40	3%	75
41 t/m 50	3%	68
51 t/m 60	3%	58
61 en hoger	2%	45
Specifieke vervoersregeling *	47%	1.071
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>2.265</b>

\* inclusief Univé-medewerkers, die t.o.v. VIT-medewerkers een afwijkende vervoersregeling hebben.

### Personeelsverloop %

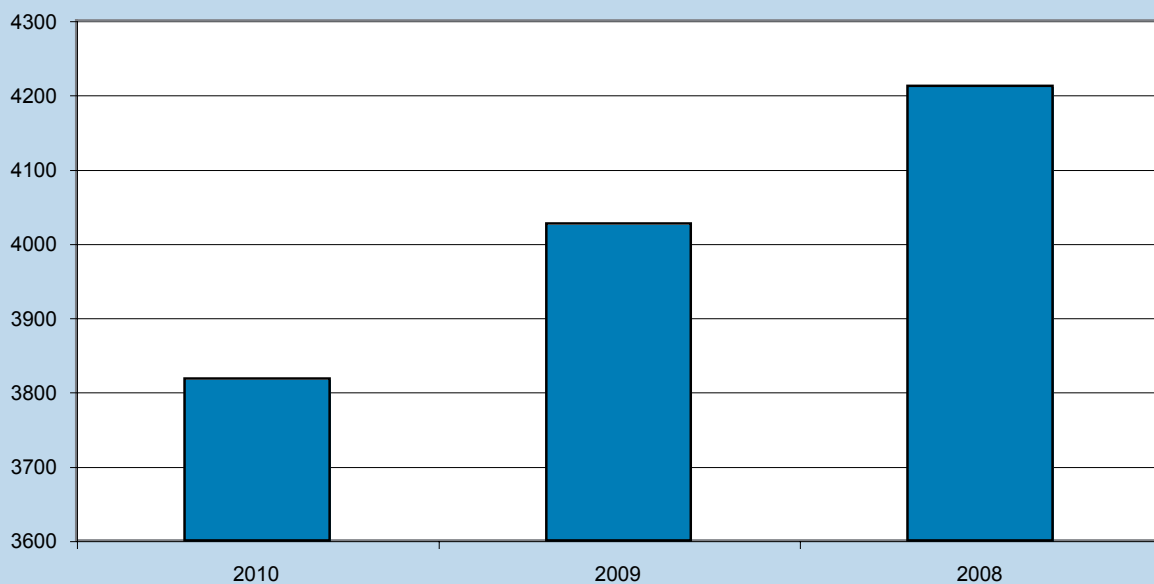


### Dienstjaren

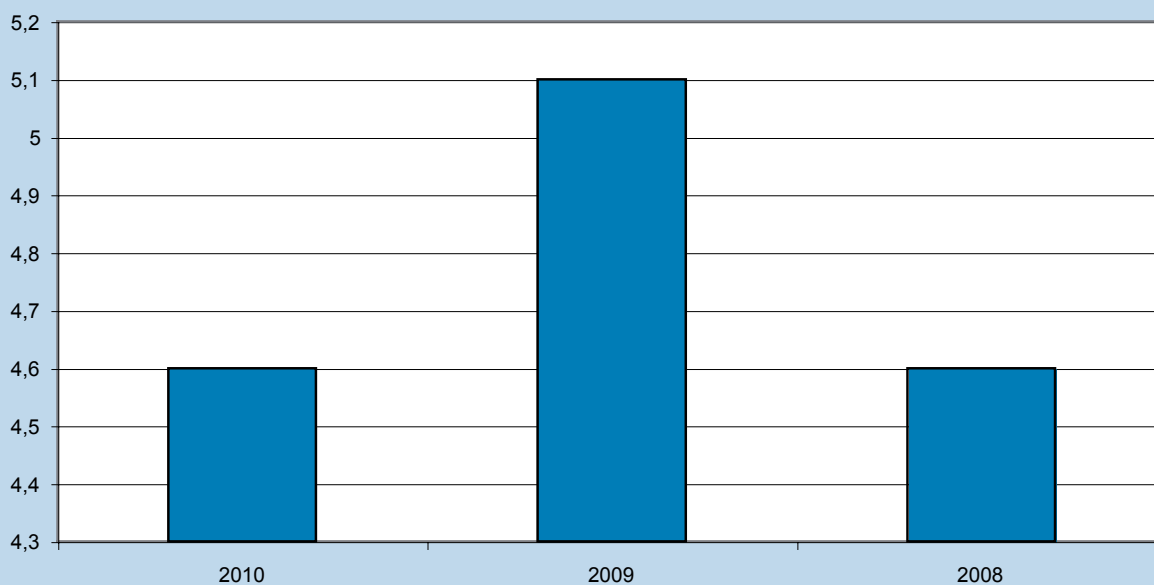


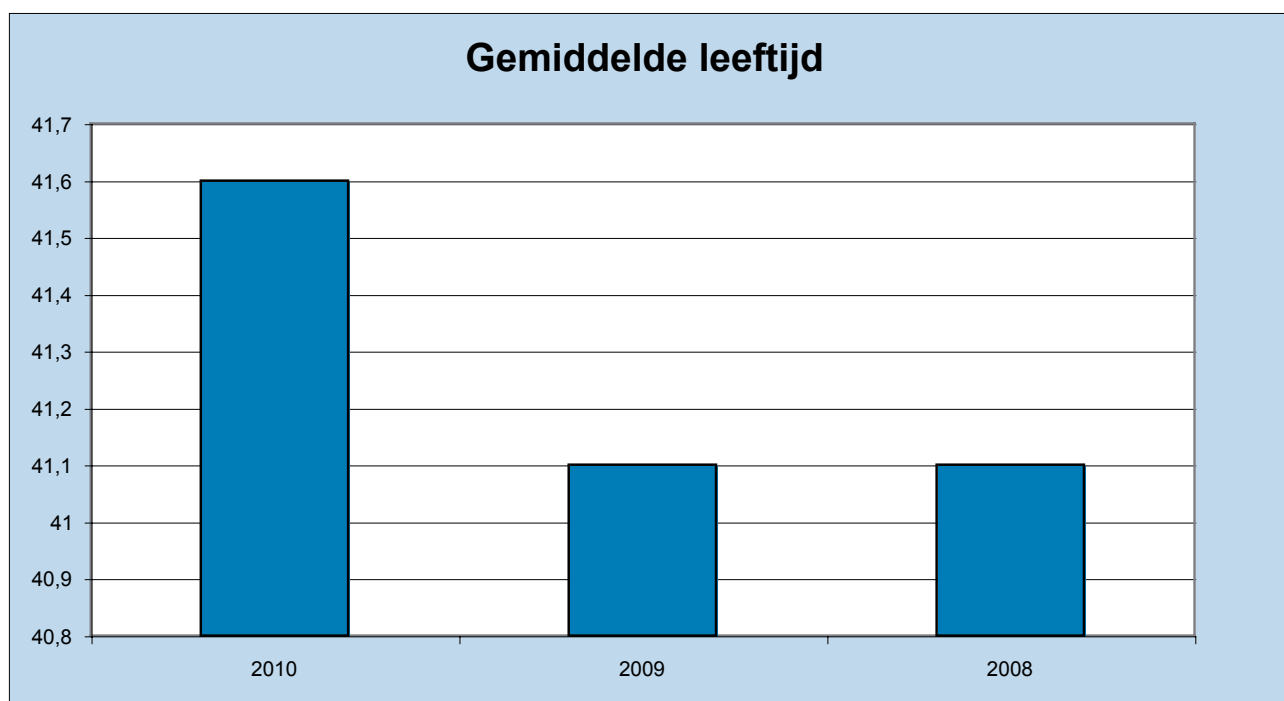


### Personeelsaantallen



### Ziekteverzuim %







# SOCIAAL JAARVERSLAG 2010

## Coöperatie Univé-VGZ-IZA-Trias-Groep U.A.

