

Sociaal jaarverslag 2022

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

“Helpen vinden wij heel gewoon, maar misschien is het best bijzonder”

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Ontwikkeling en gebeurtenissen bij Klaverblad	6
Functiehuis en beloningsbeleid	6
Talentenprogramma	6
Leerplatform	6
Medewerkersonderzoek	6
Onze waarden en strategische sporen	8
Werkgelegenheid	11
Werving en selectie	11
Instroom en uitstroom	11
Aantal medewerkers in de afgelopen jaren	12
Aantal fte's in de afgelopen jaren	12
Opbouw personeelsbestand	13
Salarisschalen	14
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers	15
Uitgaven 2022	15
Verzuimbeleid en arbeidsomstandigheden	16
Verzuimcijfers	16
Verzuimpreventie en verzuimbegeleiding	16
De Arbodienst	16
Huis van Werkvermogen	17
Bedrijfscoach	17
Ongewenst gedrag	17
RI&E	17
CAO 2022	19



Inleiding

In dit sociaal jaarverslag blikken we terug op 2022: opnieuw een beweeglijk jaar, vol met diepte-, maar gelukkig ook hoogtepunten. In het voorjaar van 2022 ging de wereld eindelijk weer van het slot, de coronabeperkingen werden wereldwijd afgeschaft en het 'normale' leven kon weer beginnen. Maar helaas stond de volgende crisis alweer voor de deur: de inval van Rusland in Oekraïne, die de Nederlandse economie nog meer verstoorde dan de gevolgen van de coronapandemie. Onze portemonnee werd flink geraakt in 2022: stijgende gas- en elektraprijzen, stijgende hypotheekrente en ook de dagelijkse boodschappen werden alsmat duurder. De inflatie was ongekend hoog in 2022.

Er is veel gaande in de wereld, maar bij Klaverblad blijven we doen waar we goed in zijn: mensen helpen als ze het echt nodig hebben, met ongewoon goede service. Om dit te kunnen blijven doen, is het belangrijk dat we ons blijven ontwikkelen. Het afgelopen jaar hebben we daarom belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling naar een toekomstbestendige verzekeraar. Met het werken aan een toekomstbestendige bedrijfsvoering, hebben we mooie resultaten behaald:

- > Op 1 juni 2022 is ons nieuwe functiehuis officieel in gebruik genomen. Hiermee is meer duidelijkheid gecreëerd over functies, werkzaamheden en doorgroeimogelijkheden.
- > Ook is in 2022 het eerste Talentenprogramma binnen Klaverblad van start gegaan. Het Talentenprogramma was een succes en staat in 2023 ook weer op het programma.
- > Klaverblad heeft het altijd al belangrijk gevonden om medewerkers kansen te geven om zich te kunnen ontwikkelen. Daarom is er in het najaar van 2022 een start gemaakt aan het opzetten van een Leerplatform binnen Klaverblad, om onze vakken-nis te vergroten en te kunnen werken aan onze persoonlijke groei.
- > Eind 2022 zijn de waarden van Klaverblad herzien en gevat in vijf waarden: fair, vakkundig, oprecht, ondernemend en attent. Deze vijf waarden geven de identiteit van Klaverblad weer en geven richting aan ons handelen.

We zijn trots op de manier waarop iedereen zich het afgelopen jaar weer heeft ingezet voor Klaverblad. Dit jaar hebben we weer veel mooie ontwikkelingen en projecten mogen draaien ten behoeve van Toekomstbeeld 2025. •

Ontwikkelingen en gebeurtenissen bij Klaverblad

Functiehuis en beloningsbeleid

In 2022 is het nieuwe functiehuis opgeleverd. Ons vorige functiehuis was verouderd en paste onvoldoende bij Toekomstbeeld 2025 en de organisatie die we willen zijn. Daarom hebben we in samenwerking met adviesbureau Berenschot en de leidinggevenden van Klaverblad, een nieuw functiehuis ontwikkeld. We gebruiken dit nieuwe functiehuis sinds 1 juni 2022. Na de oplevering van het functiehuis, zijn we begonnen aan een bijpassend arbeidsvoorwaardenpakket. In het arbeidsvoorwaardenpakket zit onder andere het beloningsbeleid, maar ook de verlofregelingen, de vergoedingen en het pensioen, wat vorig jaar succesvol is overgegaan naar de IDC-regeling bij Allianz.

Talentedprogramma

De eerste editie van het Talentedprogramma binnen Klaverblad is vorig jaar succesvol van start gegaan. Elf collega's hebben de kans gekregen om zich tijdens dit programma te ontwikkelen als mens, maar ook als medewerker van Klaverblad. Er zijn veel thema's voorbij gekomen tijdens dit leertraject, met als belangrijkste thema eigenaarschap. De inzichten en vaardigheden die talenten hebben opgedaan, zijn van grote waarde voor henzelf en het realiseren van Toekomstbeeld 2025. De interviews die met de talenten zijn gehouden, kun je teruglezen op @Klaverblad.nl. Twijfel je nog of het Talentedprogramma wat voor jou is of wil je meer weten over het talentenprogramma binnen Klaverblad? Kijk dan op de Sharepoint-pagina van HR: <https://klaverblad.sharepoint.com/sites/HR/SitePages/Ontwikkeling.aspx>.

Leerplatform

Om onze doelen te kunnen realiseren, is het van belang dat we allemaal willen en kunnen meebe-

wegen in de richting die we met Klaverblad hebben gekozen. Inzetbaar zijn en blijven is daarbij erg belangrijk. Om iedereen de kans te geven mee te bewegen naar 2025, is Klaverblad begonnen met het realiseren van een inspirerend leerplatform, die kan bijdragen aan onze ontwikkeling en die van Klaverblad. Het leerplatform moet een breed leeraanbod gaan bieden, waar medewerkers informatie en video's kunnen bekijken over diverse onderwerpen, certificaten kunnen behalen en e-learnings kunnen volgen. Het laatste nieuws omtrent het leerplatform kun je terugvinden op @Klaverblad en op de Sharepoint-pagina van HR: <https://klaverblad.sharepoint.com/sites/HR/SitePages/Het-leerplatform--Klaverblad-academie.aspx>.

Medewerkersonderzoek

Ook in 2022 heeft het jaarlijkse medewerkersonderzoek plaatsgevonden, dit keer uitgevoerd door Effectory. De overstap naar Effectory biedt de mogelijkheid om frequenter vinger aan de pols te houden. Ook kunnen divisies en teams meer eigenaarschap pakken rondom werk gerelateerde thema's. Het medewerkersonderzoek in 2022 stond open van 28 september tot en met 12 oktober. Er is weer in grote getalen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om feedback te geven over het werken bij Klaverblad. Maar liefst 80% van alle medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld. Hieronder is een selectie van de resultaten weergegeven, waaronder ook de bevologenheid.

De resultaten zijn in de MT's besproken en iedere leidinggevende is aan de slag gegaan om met zijn of haar eigen team een actieplan te maken in opvolging op de resultaten. Om de belangrijkste prioriteiten op organisatieniveau te bepalen, is gekeken naar de rode draad van het medewerkersonderzoek en de kwalitatieve verkenningstochten van Peter Paul.

Bevlogenheid binnen Klaverblad

Bevlogenheid gaat over de mate waarin je medewerkers geïnspireerd raken door en energie krijgen van hun werk. Het heeft ook betrekking op hun positieve relatie met jouw organisatie. Bevlogen medewerkers ervaren hun werk als betekenisvol en dankbaar, zijn trots op hun baan en voelen zich binnen jouw organisatie op hun plek. Zij zullen zich extra inzetten voor je organisatie omdat ze hun werk en jouw organisatie zo leuk vinden.

Huidig (okt. 2022)
Klaverblad Verzekerings
Benchmark Verzekerders
okt. 2022

Themascore	7.2	7.3
Ik heb plezier in mijn werk	7.3	7.5
Mijn werk geeft mij energie	6.3	6.7
Ik ben trots op Klaverblad	7.4	7.4
Ik heb het gevoel dat ik bij Klaverblad pas	7.8	7.8
👤 respondenten	327	-

Medewerkersonderzoek 2022 – een selectie van vragen

Huidig (okt. 2022)
Klaverblad Verzekerings
Benchmark Verzekerders
Okt. 2022

Ik heb voldoende tijd om mijn taken naar behoren uit te voeren	5.7	5.7
Ik ben tevreden over mijn arbeidsomstandigheden (fysieke omgeving)	6.9	7.3
Ik voel me veilig tijdens het uitvoeren van mijn werk	8.1	-
Binnen Klaverblad heb ik diverse mogelijkheden om mijzelf te ontwikkelen	7.1	6.2
Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	7.6	7.8
Ik heb vertrouwen in mijn leidinggevende	7.4	7.8
Ik heb vertrouwen in het management van Klaverblad	6.1	6.9
Ik sta achter Toekomstbeeld 2025 van Klaverblad	7.5	7.4

Huidig onderzoek is: Hoger +1.5 +0.7 -0.7 -1.5 Lager

Onze waarden en strategische sporen

Om toekomstbestendig te blijven is het van belang dat we onze manier van werken aanpassen. Klaverblad moet mee kunnen bewegen met de ontwikkelingen in de samenleving. Er is daarom gekeken naar welk gedrag we met elkaar hebben te ontwikkelen om toekomstbestendig te blijven en onze doelen van Toekomstbeeld 2025 te behalen. Vanuit hier zijn er vijf waarden gekozen die ons gaan helpen om ons Toekomstbeeld te realiseren en elke dag waardevol werk te doen. Onze waarden, fair, vakkundig, oprecht, ondernemend en attent, geven richting aan hoe we werken en handelen binnen Klaverblad. Daarnaast zijn er zeven strategische ontwikkelsporen in het leven geroepen, die het behalen van onze doelstellingen moeten borgen. Alles over de vijf waarden van Klaverblad kun je teruglezen via <https://intranet.intern.klaverblad.nl/dossier-toekomstbeeld/waardevol-werken.htm>. •





Werkgelegenheid

Werving en selectie

In 2022 hebben we twee nieuwe interim recruiters mogen verwelkomen in het HR-team. De krappe arbeidsmarkt is nog steeds merkbaar, ook bij Klaverblad. Op sommige afdelingen blijft de werkdruk erg hoog, maar het vinden van nieuwe collega's blijft lastig. Dat blijkt ook uit het aantal openstaande vacatures, die hoog blijft. In 2022 is er daarom de aanbrenghonus geïntroduceerd, waardoor medewerkers met het aanbrengen van geschikte kandidaten extra geld kunnen verdienen. Er is in 2022 door vier collega's gebruik gemaakt van de aanbrenghonus.

Instroom en uitstroom

Ook in 2022 hebben we veel externe medewerkers moeten inzetten. Om de doelen te kunnen realiseren die Klaverblad gesteld heeft, is er grote behoefte aan tijdelijke expertise. In dit sociaal jaarverslag

geven we onder het kopje 'externe medewerkers' een overzicht van in- en uitstroom van externe medewerkers en stagiairs. In alle overige overzichten worden alleen de cijfers weergegeven van medewerkers met een dienstverband bij Klaverblad.

Vaste medewerkers

In 2022 zijn 84 medewerkers in dienst getreden. Er zijn 74 medewerkers uit dienst gegaan. Er zijn in 2022 geen medewerkers met pensioen gegaan. Wel hebben twee medewerkers gebruik gemaakt van de Regeling voor Vervroegde Uitdiensttreding (RVU). Vergeleken met eind 2021 steeg het aantal medewerkers eind 2022 met tien. De cijfers van de in-, door- en uitstroom staan in onderstaande tabel.

In-, door-, en uitstroom*	2022			
	1	2	3	4
Kwartaal				
Instroom	25	24	15	20
Uitstroom	17	13	20	24
Doorstroom**	32	16	14	7
Aantal medewerkers eind kwartaal	413	425	419	415

* Gegevens van vaste en tijdelijke dienstverbanden. Gedetacheerden, uitzendkrachten en stagiairs zijn niet meegeteld.

** Doorstroom betreft zowel horizontale als verticale doorstroom van medewerkers.

In- en uitstroom*

Kwartaal	2022			
	1	2	3	4
Instroom gedetacheerden en uitzendkrachten	37	28	37	35
Instroom stagiaires	2	0	4	1
Uitstroom gedetacheerden en uitzendkrachten	25	18	22	36
Uitstroom stagiaires	2	4	0	0
Aantal externe medewerkers en stagiaires eind kwartaal	110	118	139	143

* Gegevens van gedetacheerden, uitzendkrachten en stagiairs

Externe medewerkers

In 2022 zijn er 137 externe medewerkers gestart in verschillende functies. Er vertrokken 101 externe collega's. Verder zijn er in 2022 zeven stagiaires gestart en hebben in datzelfde jaar zes stagiaires hun stage geëindigd.

Om het risico van externe inhuur te beperken en om de kosten te beheersen is Klaverblad per 1 juni 2022 de samenwerking met Headfirst aangegaan. Headfirst ondersteunt Klaverblad met het inhuurproces van externe professionals door onder meer de contractering en de facturatie van de gewerkte uren van Klaverblad over te nemen.

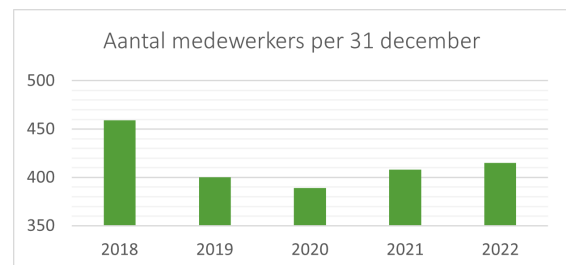
Aantal fte's in de afgelopen jaren

In onderstaande tabel is het verloop van het aantal medewerkers in dienst over de afgelopen vijf jaar weergegeven in fte's. De ontwikkeling is als volgt:

Jaar (ultimo)	FTE
2018	406,1
2019	367
2020	356,9
2021	372,7
2022	378,4

Aantal medewerkers in de afgelopen jaren

In onderstaand diagram is het verloop van het aantal interne medewerkers in dienst over de afgelopen vijf jaar weergegeven in absolute aantallen. Ieder aantal is de stand per 31 december van het betreffende jaar.



Opbouw personeelsbestand

De verhouding mannen en vrouwen is bijna onveranderd. Op 31 december 2021 waren er 217 (53,19%) mannen en 191 (46,81%) vrouwen in dienst. In 2022 was de verdeling 217 (52,29%) mannen en 198 (47,71%) vrouwen.

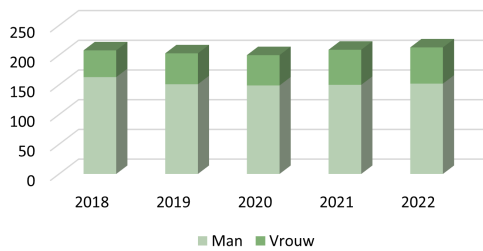
Op 31 december 2022 waren er 18 (48,65%) mannen met een leidinggevende functie en 19 (51,35%) vrouwen met een leidinggevende functie.

De gemiddelde leeftijd is 43,47. In 2021 was dat 43,72 jaar.

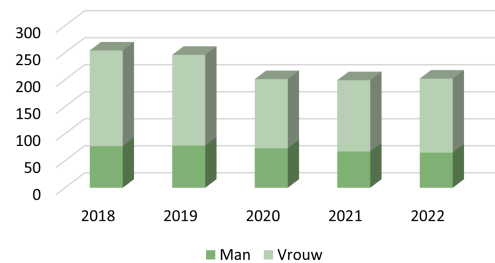
Opbouw personeelsbestand

		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Voltijd	Mannen	169	163	151	149	150	152
	Vrouwen	44	45	52	51	59	61
Deeltijd	Mannen	69	77	78	73	67	65
	Vrouwen	148	177	168	128	132	137

Voltijd medewerkers

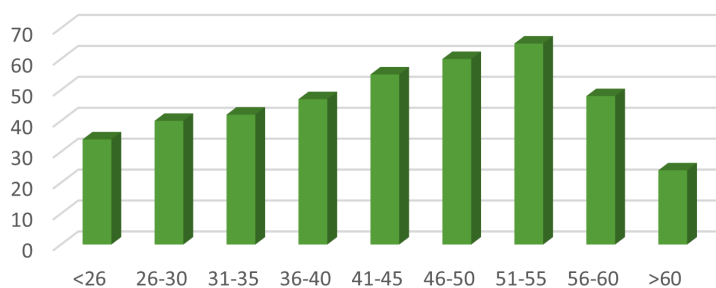


Deeltijd medewerkers



In onderstaande tabel is de leeftijdsopbouw binnen Klaverblad weergegeven gemeten op 31 december 2022:.

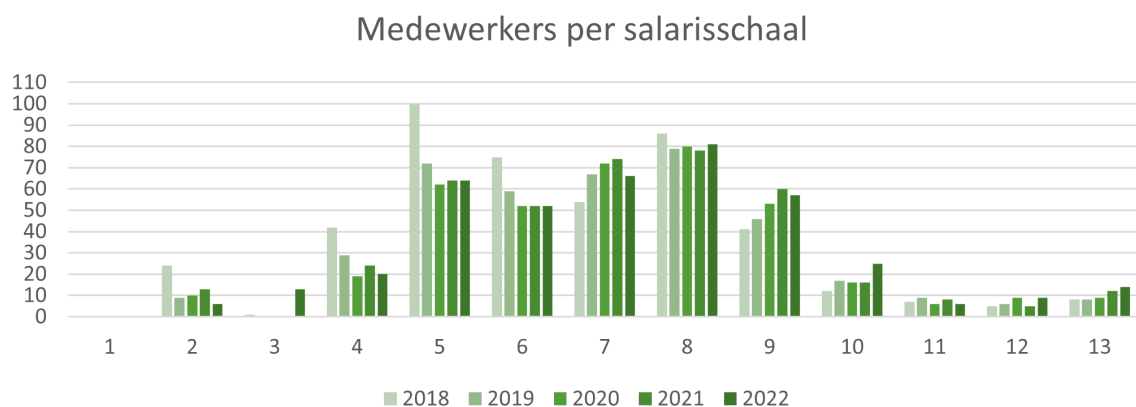
Leeftijdsgroep (in jaren)



Salarisschalen

Over het algemeen zijn de aantallen medewerkers per salarisschaal gelijk gebleven in 2022. Wel is er een substantiële groei te zien in salarisschaal 3. Afgelopen jaar zijn er veel flexpoolmedewerkers doorgestroomd of begonnen in salarisschaal 3. Dit zijn flexpoolmedewerkers van 21+ jaar die naast hun studie een bijbaan hebben bij Klaverblad. Ook zijn er een aantal medewerkers doorgestroomd naar salarisschaal 10. In de lagere schalen zijn de aantallen ongeveer gelijk gebleven en is er weinig verschuiving zichtbaar. •

	Aantal medewerkers per salarisschaal													Totaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
2018	0	24	1	42	100	75	54	86	41	12	7	5	8	458
2019	0	9	0	29	72	59	67	79	46	17	9	6	8	401
2020	0	10	0	19	62	52	72	80	53	16	6	9	9	388
2021	0	13	0	24	64	52	74	78	60	16	8	5	12	406
2022	0	6	13	20	64	52	66	81	57	25	6	9	14	413



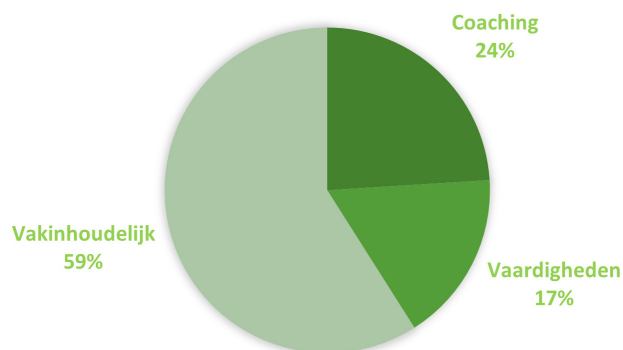
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

Uitgaven 2022

De afgelopen jaren is ontwikkeling van onze medewerkers steeds belangrijker geworden. We willen aanmoedigen dat medewerkers in zichzelf investeren en zich blijven verbeteren. In 2022 heeft Klaverblad € 628.903,37 geïnvesteerd in opleidingen en coaching. Dit is 2,31 % van de totale loonsom.

De verdeling van de totale opleidingsuitgaven is als volgt:

OPLEIDINGSUITGAVEN 2022



In onderstaand overzicht zijn de opleidingsuitgaven van de laatste vijf jaar opgenomen. •

Opleidingsuitgaven			
Jaar	Uitgaven	Medewerkers	Percentage bruto loonsom
2018	€ 735.559,65	461	2,94%
2019	€ 799.535,69	403	3,15%
2020	€ 545.482,31	389	2,28%
2021	€ 645.530,90	408	2,67%
2022	€ 628.903,37	413	2,31%

Verzuimbeleid en arbeidsomstandigheden

Verzuimcijfers

Jaar	Verzuim totaal	Kort verzuim ¹	Middel verzuim ²	Lang verzuim ³	Meldingsfrequentie ⁴
2017	5,36%	1,05%	0,47%	3,84%	1,40
2018	5,31%	0,96%	0,43%	3,93%	1,27
2019	5,20%	0,92%	0,26%	4,03%	1,16
2020	5,22%	0,45%	0,31%	4,46%	0,68
2021	5,25%	0,59%	0,97%	3,18%	0,81
2022	5,36%	0,60%	0,69%	4,03%	1,08

¹ Kort verzuim: minder of gelijk aan vijf dagen.

² Middel verzuim: meer dan vijf en minder of gelijk aan vijftien dagen.

³ Lang verzuim: langer dan vijftien dagen

⁴ De meldingsfrequentie geeft aan hoe vaak werknemers zich gemiddeld ziek melden

Verzuimpreventie en verzuimbegeleiding

Ook in 2022 is Klaverblad aan de slag gegaan met verzuimpreventie- en begeleiding. De focus ligt op het duurzaam verlagen van het totale verzuim, waarbij de eerste stap het naar beneden krijgen van het aantal langdurige verzuimers was.

De Arbodienst

Omdat de vaste bedrijfsarts Elianne van Veelen de samenwerking met Klaverblad had opgezegd, moest Klaverblad begin 2022 op zoek naar een nieuwe arbodienstverlener (inclusief bedrijfsarts). In de samenwerking met Elianne van Veelen had Klaverblad een maatwerkregeling op de aanpak van verzuim (1 vaste bedrijfsarts en eigen regie op verzuim en providers), wat Klaverblad kwetsbaar maakte. Om verzuim duurzaam omlaag te brengen en beheersbaar te houden, is er stabiliteit en continuïteit nodig in de arbodienstverlening. Dit vond Klaverblad in de samenwerking met De Arbodienst, waar per 1 april 2022 een overeenkomst mee gesloten werd.

De Arbodienst is een partij met de zogenoemde verlengde arm (naast de bedrijfsarts kent De Arbodienst de inzetbaarheidsadviseur en de praktijkondersteuner, die samen het medisch team vormen) met een eigen blik op vitaliteit en verzuim. Er wordt per situatie bekeken wat de beste aanpak is. Verzuim komt minder vaak voor in organisaties waar een positieve organisatiecultuur, persoonlijk leiderschap en een menselijk aanpak de norm is. Inzetten op bevlogen medewerkers en een vitale organisatie is wat Klaverblad is gaan doen.

De Arbodienst is onze partner op het gebied van verzuimbegeleiding, -preventie en duurzame inzetbaarheid. De vaste inzetbaarheidsadviseur van De Arbodienst ondersteunt de medewerkers en leidinggevenden van Klaverblad bij verzuimdossiers (of juist ter voorkoming van uitval) en is eens per week fysiek op kantoor aanwezig. Doordat De Arbodienst onderdeel is van de ParaDIGMA groep kan er in het geval van (mogelijke) uitval snel en effectief gebruik gemaakt worden van de verschillende providerlabels die daaronder vallen. Zo hebben verschillende medewerkers trajecten gevolgd die positief zijn afgesloten (medewerker is hersteld of is zelfs nooit uitgevallen).

Huis van Werkvermogen

Met de komst van De Arbodienst heeft Klaverblad zich laten inspireren door het Huis van Werkvermogen. 'Werkvermogen' staat voor de mate waarin de medewerker psychisch en lichamelijk inzetbaar is om het werk uit te voeren, zowel nu als in de toekomst. Iemands werkvermogen wordt beïnvloed door verschillende aspecten. Enerzijds aan de kant van de medewerker (zoals competenties, normen en waarden en gezondheid) en anderzijds aan de kant van de werkgever (met de organisatie van het werk). Het is een preventieve kijk op verzuim, gericht op vitale en wendbare medewerkers. Iets dat perfect aansluit bij de duurzame inzetbaarheidsvisie.

Door in gesprek te gaan over het Huis van Werkvermogen, komen leidinggevende en medewerker er samen achter wat de mogelijkheden zijn om het werkvermogen te verbeteren of te behouden. Te denken valt aan: opleidingsmogelijkheden, gezondere levensstijl en ontwikkelen nieuwe vaardigheden of competenties. Alle leidinggevendenden hebben in 2022 een training gesprekstechnieken gevolgd volgens deze methodiek.

Bedrijfscoach

Klaverblad biedt medewerkers die hulp kunnen gebruiken of vastlopen op werk- dan wel privégebied, de mogelijkheid om met een bedrijfscoach in gesprek te gaan. Er is een vaste bedrijfscoach van LENGG aanwezig die wekelijks in Zoetermeer op kantoor aanwezig is. Medewerkers kunnen zelf, zonder tussenkomen van leidinggevende of HR, anoniem een afspraak met haar maken voor praktische hulp of een luisterend oor. En mocht blijken dat de problematiek een zwaardere aanpak vraagt, dan kan de bedrijfscoach doorverwijzen naar De Arbodienst. Op deze manier heeft de bedrijfscoach een preventieve werking en blijven medewerkers zo lang mogelijk aan het werk. In totaal zijn 32 medewerkers in 2022 bij de bedrijfscoach geweest die gemiddeld 4 gesprekken hebben gehad.

Ongewenst gedrag

In september 2022 is het jaarlijkse medewerkersonderzoek uitgevoerd. Daaruit bleek dat 5,6% van de medewerkers ongewenst gedrag te hebben ervaren. Klaverblad ziet hierin zowel een procentuele daling ten opzichte van 2021 (7%) als een absolute daling: van 29 naar 18 medewerkers.

De meldpunten voor ongewenst gedrag werden in 2022 goed gevonden: de interne vertrouwenspersonen kreeg 4 meldingen, de externe vertrouwenspersonen 1 melding. Bij alle meldingen bleef het bij een 'opvanggesprek'. Escalatie naar bijvoorbeeld het loket interne klachten bleek niet nodig. Bij dit loket waren er in 2022 dan ook 0 meldingen.

RI&E

De Arbodienst heeft in juli 2022 de RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) uitgevoerd. Hiervoor zijn de Preventiemedewerker, een OR lid en een HR partner geïnterviewd. Verder is het pand geïnspecteerd en zijn de verzuim- en arbogerelateerde documenten bestudeerd. Conclusie is dat Klaverblad de arbeidsomstandigheden goed op orde heeft, maar dat de werkdrukbeleving wel als hoog ervaren kan worden. Uit het medewerkersonderzoek van september 2022 is precies te zien welke teams dit betreft en kan Klaverblad eventueel specifieke interventies op teamniveau inzetten. •



CAO 2022

Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe cao ingegaan. Deze cao heeft een looptijd van twee jaar.

Salarisverhoging

In deze cao zijn er twee structurele salarisverhogingen vastgesteld. Per 1 februari 2022 zijn de (op 31 januari 2022 geldende salarisschalen en de op 31 januari 2022 geldende) salarissen structureel verhoogd met 2,75%. Daarnaast zijn per 1 januari 2022 de (op 31 december 2022 geldende salarisschalen en de op 31 december 2022 geldende) salarissen structureel verhoogd met 2,75%. •

Bezoek- en vestigingsadres

Afrikaweg 2
2713 AW Zoetermeer

Postadres

Postbus 3012
2700 KV Zoetermeer

www.klaverblad.nl

