



Rechtsbijstand

Jaarbericht 2006

**“Uw belang voorop”**



**Colofon**

Uitgave van ARAG Rechtsbijstand

Concept en realisatie:

C&F Report Amsterdam B.V.

Fotografie:

Picture Report, Amsterdam



Rechtsbijstand

# Inhoudsopgave

<b>Meer betekenis voor de klant</b>	pagina 3
<b>Een korte kennismaking met ARAG</b>	pagina 4
Onze kernwaarden	pagina 5
Onze missie	pagina 5
Onze strategie	pagina 5
Hoe geven wij invulling aan onze ambities?	pagina 5
Goede relatie met onze klanten en tussenpersonen staat centraal	5
Het serviceniveau dat wij bieden is uitstekend	5
Wij streven naar winstgevende groei	5
Wij zijn een aantrekkelijke werkgever	5
<b>De klant in beeld</b>	pagina 7
<b>Ontwikkelingen in onze omgeving</b>	pagina 7
Prestaties in 2006	pagina 7
Een goede financiële performance	7
<b>Kerncijfers</b>	pagina 8
<b>Distributie</b>	pagina 10
Commerciële strategie aangescherpt	10
Ondersteuning distributiepartners verbeterd	10
<b>Schadebehandeling</b>	pagina 11
Klantgerichte organisatie krijgt vorm	11
Schademelding en dekkingsbeslissing in één hand	13
Standaardisering en flexibilisering bij Rechtshulp	13
<b>Organisatie</b>	pagina 14
Interne beheersing en compliance op orde	14
Medewerkers binden en boeien	14
Ondernemingsraad	15
<b>Verwachtingen</b>	pagina 17

ARAG is een toonaangevende juridische dienstverlener, die in alle juridische behoeften voorziet en excelleert in kwaliteit, klantgerichtheid en innovatie.

## Eerherstel voor sleepbootkapitein

Voor het eerst in zijn veertigjarige loopbaan als sleepbootkapitein vaart Henk in de Amsterdamse haven met zijn boot tegen een stroommeetpaal. De paal raakt beschadigd. Zijn boot ook. De havenpolitie van Amsterdam slingert de kapitein op de bon. De boete bedraagt € 350 die de kapitein keurig voorschiet in de verwachting dat hij dit bedrag bij zijn baas kan declareren. Het sleepbootbedrijf waar Henk werkzaam is, betaalt de reparatiekosten van stroommeetpaal en boot, maar weigert de boete te betalen. Dat is tegen het zere been van de kapitein. Na zoveel jaren schadevrij varen, vindt hij dat zijn baas hem die kosten zou moeten vergoeden. Ze komen er samen niet uit. En dus schakelt de kapitein ARAG in, die het geval voorlegt aan de kantonrechter. De rechter bepaalt dat de boete ook gerekend kan worden tot de geleden schade. In dit geval beschouwt de rechter de boete als vermogensschade die de werknemer lijdt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. En die schade moet de werkgever dus vergoeden. Ook al ging het om een gering bedrag, toch was het winnen van deze zaak voor Henk van grote betekenis. De klant voelde zich na zoveel trouwe en schadevrije dienstjaren onheus behandeld. Hij krijgt het gelijk aan zijn zijde en voelt dat als eerherstel.

---



# Meer betekenis voor de klant

*Klanttevredenheid beschouwen wij als onze belangrijkste strategische prestatienorm.*

ARAG verandert in hoog tempo van een traditionele productgerichte verzekeraar in een klantgerichte organisatie die een palet aan juridische producten en diensten levert om een probleem van de klant op te lossen. ARAG denkt niet meer in termen van polissen of dossiers, maar in klantwaarden.

Om werkelijk van betekenis te zijn voor klanten, is het essentieel dat wij goed weten wat zij van ons verwachten. Kennis opbouwen over de behoeften en de verwachtingen van klanten is daarom een belangrijk aandachtspunt. Loyaliteitsonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek bieden ons dat inzicht. Gewapend met die kennis bouwen wij aan een effectieve, resultaatgerichte organisatie die de veranderingen in de markt aankan.

We pakken die vernieuwing van ons bedrijf voortvarend aan. De eerste uitingen zijn in 2006 zichtbaar geworden. Klanten kunnen nu gebruikmaken van een snellere en meer op hun behoeften en verwachtingen afgestemde schade-intake. Onze intermediairs bieden wij een betere service en meer gemak via ons extranet. En met onze gemoderniseerde internetsite leggen we de basis voor verdere digitale dienstverlening. We zetten hiermee flinke stappen vooruit en geven hieraan in 2007 zeker gericht vervolg.

Behalve organisatorische en technologische vernieuwingen, zijn de kennis en kunde van onze mensen essentieel om succesvol te zijn en te blijven. Klanten verwachten de beste kennis van ons. Ook daar werken we voortdurend aan door onze juristen op te leiden en bij te scholen.

Met vaardigheidstrainingen helpen wij onze mensen ook zich de gewenste klantgerichte houding eigen te maken. Ondanks alle veranderingen in ons bedrijf hebben onze medewerkers op hetzelfde hoge serviceniveau gepresteerd, en op onderdelen zelfs beter, zoals blijkt uit onze interne kwaliteitsaudits.

De competenties en inzet van onze medewerkers moeten afgestemd zijn op de hoge eisen die de markt aan ons stelt. De mentaliteitsverandering die nodig is, valt niet iedereen even makkelijk. Ondanks enkele aanpassingen in onze personele samenstelling zijn we op volle sterkte gebleven doordat wij vele nieuwe collega's hebben aangetrokken die zich graag inzetten voor het succes van dit bedrijf.

ARAG is een zakelijker en dynamischer bedrijf geworden. Een bedrijf dat zich snel aan kan passen aan nieuwe klantwensen als dat nodig is. Die draai in perspectief biedt ons veel nieuwe mogelijkheden om onze dienstverlening af te stemmen op veranderende omstandigheden. Hierbij blijft vooropstaan dat alle veranderingen erop gericht zijn de klanten van onze distributiepartners optimaal te bedienen.

**Marc van Erven, directievoorzitter**

**Martijn van Baalen, financieel directeur**

**Barbara Snijder, directeur Rechtshulp**

# Een korte kennismaking met ARAG

*ARAG ontwikkelt zich van een traditionele rechtsbijstand-verzekeraar naar een brede juridische dienstverlener die de klantvraag centraal stelt.*

ARAG Rechtsbijstand is een onafhankelijke verzekeringsmaatschappij opgericht in 1962 en onderdeel van de ARAG Groep. Dit van oorsprong Duitse familiebedrijf heeft vestigingen in vijftien Europese landen en de Verenigde Staten. In Nederland behoort ARAG tot een van de belangrijkste, gespecialiseerde rechtsbijstand-verzekeraars met 409 medewerkers van wie meer dan 200 juridische professionals.

De afdelingen Verzekeringen en Rechtshulp vormen de kern van ons bedrijf. Verzekeringen ontwikkelt en beheert onze producten en verzorgt de acceptatie van nieuwe verzekeringen en de schade-intake. Onze juristen bij Rechtshulp ondersteunen onze verzekerden bij juridische geschillen. Jaarlijks biedt ARAG vele tienduizenden cliënten juridische bijstand. Die ondersteuning bieden wij via onze eigen advocaten, juristen en in bepaalde gevallen via het ARAG Advocatennetwerk®.

Als de polis voor een bepaald geval geen dekking biedt, kunnen verzekerden een beroep doen op de dienstverlening van dochterbedrijf Rechtswijzer B.V. voor professionele juridische ondersteuning. Ook niet-verzekerden kunnen hier gebruik van maken. Rechtswijzer® beschikt over een eigen netwerk van dienstverleners. Cliënten profiteren daarbij van de inkoopkracht van Rechtswijzer®. Hierdoor betalen zij in veel gevallen een (veel) lager uurbedrag dan voor een reguliere advocaat. Op deze manier garanderen wij onze cliënten uitstekende dienstverlening tegen beheerste kosten.

ARAG biedt zijn producten uitsluitend aan via onafhankelijke assurantietussenpersonen. De intensieve samenwerking met deze distributiepartners is één van de fundamenten onder het bedrijf. Naast het aanbieden van ARAG-producten betrekken wij onze assurantietussenpersonen voortdurend bij het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten, zodat we in de markt altijd vooroplopen.

*ARAG Academy biedt een uitgebreid opleidings- en nascholingsprogramma voor juristen.*

ARAG biedt juristen een veelzijdige werkomgeving die vrijwel alle elementen bevat van de juridische praktijk terwijl ook ervaring wordt opgedaan in het bedrijfsleven. Als een van de grootste juridische dienstverleners in Nederland is het deskundigheidsniveau op de vele rechtsgebieden die ARAG bestrijkt, groot. Nieuwe medewerkers volgen een uitgebreide opleiding in de ARAG Academy en worden in de eerste periode actief begeleid. Alle medewerkers nemen deel aan een verplicht systeem van permanente educatie, waarin actief wordt geïnvesteerd. Het carrièreperspectief voor juristen is meerledig. Men kan doorgroeien naar een seniorniveau, zich ontwikkelen op leidinggevend niveau of opgeleid worden tot advocaat.

### Onze kernwaarden

- Wij willen in al ons handelen onze kernwaarden tot uitdrukking brengen.
- Wij treden *anticiperend* op voor de klant, bieden hem optimale juridische *bescherming* en oogsten het beste resultaat door onze inzet.
- Wij streven naar constructieve *samenwerking* zowel met onze distributiepartners als met ons juridische netwerk.

### Onze missie

ARAG is een toonaangevende juridische dienstverlener, die in alle juridische behoeften voorziet en excelleert in kwaliteit, klantgerichtheid en innovatie.

### Onze strategie

ARAG heeft de volgende strategische ambities geformuleerd om invulling te geven aan de missie:

- Wij ondersteunen onze klant, de verzekerde, altijd met enige vorm van juridische dienstverlening, al dan niet gedekt onder de polisvoorwaarden.
- Onze bedrijfsprocessen zijn transparant en voorspelbaar waardoor de dienstverlening zo veel mogelijk waarde oplevert voor de klant.
- Wij streven naar een uitstekende relatie met onze distributiepartners en onze verzekerden.
- Wij ondersteunen het intermediair optimaal in zijn marktwerking.

## Hoe geven wij invulling aan onze ambities?

Wij willen transparantie bieden van onze prestaties aan onze stakeholders, te weten onze medewerkers, klanten, juridische relaties en aandeelhouder. De ambities die zijn verwoord in onze strategie, hebben wij vertaald in heldere doelstellingen:

### Goede relatie met onze klanten en tussenpersonen staat centraal

- Wij streven naar een langdurige relatie met onze distributiepartners door de kwaliteit van onze dienstverlening blijvend op hoog niveau te houden.
- Dit komt tot uitdrukking in de waardering die zij hierover uitspreken via onafhankelijke toetsing. Een plaats in de top 10 van intermediairverzekeraars in Nederland behouden is ons streven.
- Wij werken aan de continue verbetering van de klanttevredenheid van het met ons samenwerkende intermediair én van onze verzekerden.
- Om onze groeiambities te ondersteunen, intensiveren wij de relatie met een select aantal distributiepartners.

### Het serviceniveau dat wij bieden is uitstekend

- Wij zijn het intermediair en de klant 24 uur per dag en 7 dagen per week van dienst.
- Wij bieden onze klanten één centraal aanspreekpunt via ons Service Center.
- Wij geven de klant vooraf inzicht in hoe het juridische proces verloopt.
- Wij maken ons sterk om de door de klant gewenste uitkomst te realiseren.

### Wij streven naar winstgevende groei

- ARAG wil een groei realiseren die ten minste de marktgroei evenaart.
- Daarbij streven wij naar een structurele verhoging van het rendement op de omzet.
- Dit bereiken wij met een juiste prijsstelling voor onze producten en door een actief management van schadelast en kosten.

### Wij zijn een aantrekkelijke werkgever

- Wij zijn een aantrekkelijke werkgever voor juridische professionals en ondersteunend personeel die wij veelzijdig werk in een stimulerende werkomgeving bieden.
- Wij investeren actief in de deskundigheid van onze medewerkers door middel van opleidings- en nascholingsprogramma's in onze ARAG Academy.
- Wij bieden uitstekende arbeidsvoorwaarden waarin tot uitdrukking komt dat wij verwachten dat onze mensen zich optimaal inzetten voor ons bedrijf en zijn relaties.



## Bus wint van tram

Een tram rijdt in op een touringcar die voorgesorteerd staat op de trambaan. De buschauffeur heeft wel een tram zien staan bij de halte even verderop, maar denkt voldoende tijd te hebben om het kruispunt over te steken. Doordat hij voorrang moet verlenen aan een fietser, kost dat iets meer tijd. De naderende tram geeft hem die tijd niet en ramt de bus. Trams hebben nu eenmaal voorrang, moet de trambestuurder hebben gedacht. De schade aan de touringcar is enorm, ruim € 32.000. ARAG wordt ingeschakeld door het busbedrijf om de schade te verhalen op het gemeentelijk vervoerbedrijf. Dat is een lastige klus, omdat de schade aan tram en bus alleen wordt vergoed als het busbedrijf overmacht aannemelijk kan maken. En hoe kun je dat bewijzen? ARAG gaat ermee aan de slag. Eerst wordt de schade vastgesteld door een schade-expert. Vervolgens wordt bewijs verzameld. Vooral de verklaring van een buschauffeur die alles gezien heeft, is erg belangrijk. Deze persoon geeft echter niet thuis op de verzoeken om een schriftelijke verklaring op te sturen.

ARAG stelt voor dat iemand van het touringcarbedrijf de getuige thuis opzoekt om zijn verklaring op papier te zetten en door hem te laten ondertekenen. Zo gezegd, zo gedaan. Deze verklaring wordt vervolgens door ARAG naar het gemeentelijk vervoerbedrijf gestuurd met nogmaals een dringend verzoek tot volledige betaling. Twee weken later volgt de betalingsaankondiging van het volledige bedrag, inclusief de wettelijke rente.

Een fraai staaltje van doorzettingsvermogen en vechtlust ondanks dat de verhaalsmogelijkheden er niet rooskleurig uitzagen.





# De klant in beeld

## Ontwikkelingen in onze omgeving

In de markt waarin wij opereren, richten wij ons op die ontwikkelingen die van invloed zijn op onze productontwikkeling, ons distributiebeleid en op de verkoopkracht van onze distributiepartners.

*Naar schatting wordt nu al 50% van eenvoudige risicoproducten rechtstreeks gesloten.*

Allereerst kunnen wij constateren dat het aantal particulieren en ondernemingen met een rechtsbijstandverzekering groeit. Daar staat tegenover dat het marktgebied van het intermediair stagneert. Een van de belangrijkste redenen is dat internet als verkoopkanaal aan belang wint. Al 80% van de Nederlandse huishoudens heeft een internetaansluiting. Daarmee loopt ons land voorop in de wereld. Naar schatting wordt nu al de helft van de eenvoudige risicoproducten, zoals rechtsbijstand, zonder tussenkomst van een adviseur gesloten. Uiteraard gaat deze ontwikkeling niet voorbij aan de distributiepartners met wie ARAG samenwerkt. Voor ARAG als intermediairverzekeraar is het effect geweest dat de omzet wel is gestegen, maar minder sterk dan verwacht.

Het onafhankelijk intermediair merkt ook dat er een verschuiving gaande is in de distributieketen naar banken en serviceproviders/inkoopcombinaties. Bovendien worden multi-brancheverzekeraars met pakketpolissen steeds actiever op de deelmarkt voor rechtsbijstandverzekeringen.

Aan de kant van de eindgebruiker zien wij de wensen rondom juridische dienstverlening veranderen. De consument is steeds vaker op zoek naar oplossingen 'on demand'. De vraag is of een traditionele verzekering daarvoor altijd de beste oplossing is.

Deze veranderingen in de markt zijn zaken die ARAG nauwlettend volgt. ARAG oriënteert zich op de beste positionering als het gaat om commercie, distributie en productassortiment.

## Prestaties in 2006

### Een goede financiële performance

Financieel heeft ARAG in 2006 een succesvol jaar achter de rug. Begin 2006 lag de focus van het intermediair bij de invoering van het zorgstelsel en de Wfd, twee gebeurtenissen die veel van hun tijd en aandacht vroegen. Desondanks groeide de premieomzet die wij samen met het intermediair realiseerden met 8%. De premieomzet steeg van € 88,2 miljoen in 2005 naar € 94,6 miljoen in 2006. De premies voor schadeverzekeringen blijven onder druk staan door de toenemende concurrentie. De premie werd met 1% geïndexeerd in 2006.

*Sturen op schadelast, rendement en klanttevredenheid blijft alle aandacht houden.*

# Kerncijfers

(in duizenden euro's)	2006	2005	2004
<b>Geboekte premie</b>	94.561	88.217	79.780
<b>Verdiende premie</b>	91.746	86.129	76.635
<b>Externe schadebetalingen</b>	14.402	15.911	15.827
<b>Verzekeringstechnisch resultaat</b>	10.320	6.482	- 87
<b>Resultaat vóór belastingen</b>	10.798	7.031	511
<b>Belastingen</b>	3.628	2.131	108
<b>Resultaat na belastingen</b>	7.170	4.900	403
<b>Eigen vermogen</b>	18.875	12.580	13.810
<b>Balanstotaal</b>	136.478	118.437	99.890
<b>Aantal medewerkers</b>	409	432	430
<b>Aantal fte's (afgerond op hele cijfers)</b>	352	372	374
<b>Van wie medewerkers rechtshulp</b>	249	271	272
<b>Aantal fte's (afgerond op hele cijfers)</b>	219	238	242

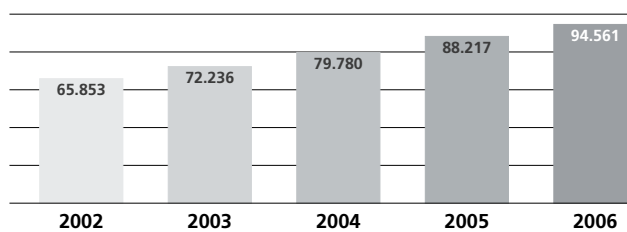
Voor een volledig overzicht van de jaarcijfers verwijzen we naar [www.arag.nl/jaarverslag](http://www.arag.nl/jaarverslag)

2003	2002
72.236	65.853
70.307	62.605
15.815	17.810
2.369	- 2.208
3.043	- 1.898
1.038	- 597
2.005	- 1.301
12.907	10.902
84.151	73.970

417	372
358	324
244	205
217	183

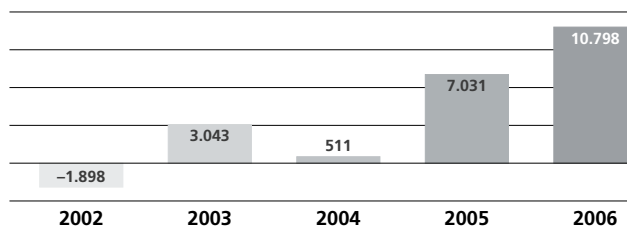
### Geboekte premie

(in duizenden euro's)

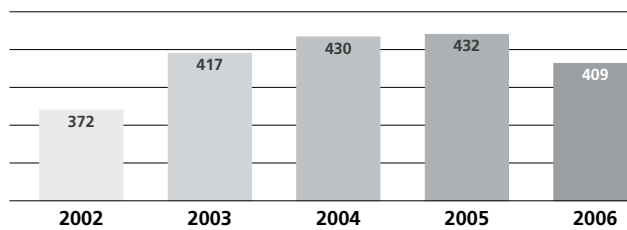


### Resultaat vóór belastingen

(in duizenden euro's)



### Aantal medewerkers



De winstgevendheid verbeterde met 50% ten opzichte van 2005 door strakke sturing op interne bedrijfsvoering. De nettowinst kwam uit op € 7,2 miljoen (2005: € 4,9 miljoen). Het aantal schades nam af. Vooral het aantal claims in arbeidszaken nam af.

De schadelast viel door de daling van het aantal claims en een efficiëntere bedrijfsvoering lager uit dan het jaar daarvoor en kwam uit op € 44,8 miljoen (2005: € 48,2 miljoen). Onze productiviteit is in 2006 verder verbeterd door een focus op efficiëntere procesgang, onder meer doordat meer inzicht is ontstaan in werkverdeling en werkbelasting. De interne kwaliteitsaudits laten zien dat wij op alle fronten onze norm hebben gehaald. Het aantal zaken dat intern behandeld werd, bleef gelijk. Dit heeft eveneens een duidelijk effect gehad op de schadelast.

Sturen op schadelast, op rendement en op klanttevredenheid blijft alle aandacht houden. De winstdelingsregeling die wij met dit doel hebben geïntroduceerd bij onze volmachten werkt goed. Aan onze volmachten bieden wij volledige transparantie door samen de winstgevendheid van de portefeuille te analyseren met behulp van de Volmacht Resultaat Analyse. Zowel ARAG als de distributiepartners zien van deze instrumenten de positieve effecten terug in de winstcijfers.

## Distributie

### **Commerciële strategie aangescherpt**

*Ook niet-verzekerden kunnen via Rechtswijzer gebruikmaken van juridische bijstand.*

ARAG wil bij de grote distributiepartners in de markt een betere positie verwerven en heeft de verkooporganisatie daarop ingericht. Wij concentreren ons op het zakelijke segment waar nog voldoende groeikansen liggen. Voor het particuliere segment is een bedieningsmodel ontwikkeld dat is gebaseerd op internet en dat zowel voor het intermediair als voor de klant voordeel oplevert. Om in te spelen op de veranderende klantbehoefte gaan wij onze juridische dienstverlening via Rechtswijzer<sup>®</sup> versterken. Verzekerden kunnen hier hun zaak onderbrengen als deze niet onder de polisdekking valt. Ook niet-verzekerden kunnen gebruikmaken van Rechtswijzer<sup>®</sup> voor juridische bijstand.

### **Ondersteuning distributiepartners verbeterd**

ARAG onderzoekt voortdurend hoe tevreden het intermediair is over de dienstverlening. Om de top 10-positie van ARAG, als beste schadeverzekeraar, te verstevigen, investeren wij gericht in de modernisering van onze ICT-voorziening en de verdere inpassing van internet in ons bedrijfsproces. De eerste stappen zijn in 2006 gezet.

Om het intermediair te ondersteunen internet in te zetten voor commerciële doeleinden heeft ARAG diverse campagnes gevoerd. Er is een module ontwikkeld die het intermediair als extra dienst kan toevoegen aan zijn website. Daarmee biedt hij zijn

klant de mogelijkheid om online een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. De transactie wordt vervolgens volledig geautomatiseerd afgehandeld in de back-office van ARAG.

De modernisering van het extranet om het intermediair zo veel mogelijk elektronische comfort te bieden, is in december 2006 in eerste fase gerealiseerd. Premieberekeningen, polis- en offerteaanvragen en schademeldingen kunnen al volledig elektronisch worden afgehandeld via het nieuwe extranet. Acceptatie van particuliere polissen gebeurt nu volautomatisch. Acceptatie van zakelijke polissen wordt nog grotendeels door onze acceptatieafdeling afgehandeld. Eind 2007 zal een volgende slag worden gemaakt als ons nieuwe polis-, schade- en relatiesysteem in gebruik wordt genomen. Dan krijgt het intermediair online inzicht in de polissen, statusinformatie over schades en dossiers van zijn klanten.

Tegelijk met het vernieuwde extranet is ook de nieuwe internetsite van ARAG online gegaan die het klantgerichte karakter van ARAG beter ondersteunt. De site is toegankelijker en gebruiksvriendelijker dan voorheen. Op de homepage kunnen klanten nu eenvoudig hun schade melden en binnenkort ook online een rechtsbijstandverzekering sluiten, die echter wel via het intermediair wordt afgehandeld.

Al deze vernieuwingen op ICT-gebied dragen bij aan de verkoopkracht van het intermediair. Daarnaast blijven we reguliere ondersteuning bieden met onze buitendienst, door het organiseren van opleidingsprogramma's en informatiebijeenkomsten en de ontwikkeling van marketingmaterialen.

## Schadebehandeling

### **Klantgerichte organisatie krijgt vorm**

Klanttevredenheid is de belangrijkste strategische prestatienorm voor ARAG. In 2006 hebben wij verder vormgegeven aan een organisatie die het beste aansluit bij wat de klant van ons verwacht. Om te achterhalen welke aspecten van ons productaanbod en onze dienstverlening voor de klant belangrijk zijn, is een loyaliteitsonderzoek uitgevoerd. Uit een intern spiegelonderzoek is gebleken dat de veronderstelling van medewerkers over wat klanten belangrijk vinden, overeenkomt met de mening van klanten. Dit heeft geholpen om de bewustwording bij onze medewerkers te vergroten over hoe wij de klant beter van dienst kunnen zijn. De klanttevredenheidsonderzoeken en de interne kwaliteitsaudits zijn met deze bevindingen verder aangescherpt.

De meest opmerkelijke uitkomst van het loyaliteitsonderzoek is dat klanten de reactiesnelheid van ARAG en inzicht in wat er gebeurt voor hun zaak vaak belangrijker vinden dan de strikt juridische uitkomst. Wij hebben onze processen hierop ingericht.

*Uit het loyaliteitsonderzoek blijkt dat klanten de procesgang van hun zaak belangrijker vinden dan de strikt juridische uitkomst.*

## Onderhandeling met klinkend resultaat

Een vrouwelijke ondernemer besluit een managementfunctie te aanvaarden bij een stichting. Ze geeft vooraf duidelijk aan dat zij graag kinderen wil en dan ook thuis wil kunnen werken. Haar nieuwe werkgever vindt dit geen probleem. Twee jaar later is het zover. Isabel spreekt af dat zij na haar zwangerschapsverlof vier dagen per week werkt, waarvan één dag thuis. Haar team van zestig medewerkers kan hier ook goed mee leven. Inmiddels is er een nieuwe directeur gekomen bij de stichting die het niet eens is met deze afspraken. De directeur vindt dat een manager alleen 100% salaris verdient als die persoon ook 100% op kantoor aanwezig is. In feite wil de stichting dus de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigen. Isabel krijgt een beëindigingsvoorstel met een vergoeding op basis van de kantonrechterformule met correctiefactor 1,5. Zij kan hier niet mee akkoord gaan, omdat zij als voormalig zelfstandig ondernemer slechts in aanmerking komt voor een kortdurende WW-uitkering. Dan vraagt de stichting ontbinding aan bij de kantonrechter. ARAG behartigt hierbij de belangen van Isabel. Hoewel de kantonrechter de arbeidsovereenkomst niet ontbindt, verwacht zij wel dat partijen binnen een jaar weer voor haar staan als er niets gebeurt. Daarom stelt zij een mediationstraject voor. In deze gesprekken blijkt dat de directeur de arbeidsovereenkomst hoe dan ook wil beëindigen, omdat hij vindt dat Isabel de zaken voor zichzelf te goed heeft geregeld. Isabel laat doorschemeren dat zij alleen meewerkt aan ontslag als er een betere regeling wordt voorgesteld. ARAG voert de onderhandelingen voor Isabel met een klinkend resultaat: Isabel ontvangt een vergoeding van factor 4 en behaalt daarmee ook een mentale overwinning.





*Ons principe is dat wij de klant altijd helpen, of er dekking is of niet.*

*Het Service Center geeft inzicht in de processtappen en behandelduur van een zaak.*

*Standaardisering verkort de doorlooptijd van een zaak.*

### **Schademelding en dekkingbeslissing in één hand**

Het moment van schademelding blijft voor de verzekerde het moment waarop ARAG zijn toegevoegde waarde kan tonen. Belangrijk is dat de verwachtingen van de klant over zijn zaak goed gemanaged worden. Het schademeldingsproces is daarom volledig opnieuw ingericht. Het opvangen van schademeldingen en de bijbehorende dekkingbeslissing liggen nu in één hand bij het Service Center. Snelheid van handelen en een persoonlijke benadering staan voorop. De klanttevredenheid is door de nieuwe werkwijze sterk gestegen.

Een tweede verandering is dat het Service Center de klant inzicht geeft in de processtappen en de timing daarvan als een zaak in behandeling wordt genomen. Door duidelijk te maken wat de klant van ARAG kan verwachten, neemt het aantal statusvragen van klanten af. Daardoor kan het team meer tijd besteden aan nieuwe zaken. In 2007 gaat het Service Center eenvoudige zaken direct zelf telefonisch behandelen.

De norm die wij onszelf stellen voor klanttevredenheid is 7,5 in 2007. In 2006 lag deze waardering op 7,2, zo blijkt uit de onderzoeken die TNS/NIPO ieder kwartaal uitvoert op tweeduizend afgehandelde dossiers. Verdere verbetering van de interne processen bij Rechtshulp gaat dit cijfer nog verbeteren. ARAG stond in 2006 op plaats 2 in het onderzoek van de Consumentenbond. Door nog scherper te sturen op klanttevredenheid en een dienstverlenende instelling van de medewerkers wil ARAG zijn nummer 1-positie terugwinnen. Op productniveau onderscheidt ARAG zich al door een grote mate van flexibiliteit: wij hanteren geen maximale kostendekking en geen eigen risico, en de dekking is op een aantal punten ruimer dan bij andere verzekeraars.

### **Standaardisering en flexibilisering bij Rechtshulp**

ARAG ontving circa 100.000 telefonische schademeldingen of verzoeken om juridische bijstand bij het Service Center. Dit aantal stijgt nog ieder jaar. Het schademeldingsproces heeft met de vernieuwing van het Service Center een klantgerichte impuls gekregen.

Ook in de uitvoering wil ARAG nog verder verbeteren. Belangrijke graadmeter is de doorlooptijd die voor de klant een van de bepalende factoren is voor zijn tevredenheid over de dienstverlening. Er is een proef gedaan om te bekijken of het gebruik van standaardprotocollen de doorlooptijd zou kunnen versnellen. Dit bleek het geval. Uit deze test bleek de klanttevredenheid sterk op te lopen door deze werkwijze. De eerste uitgewerkte protocollen zijn inmiddels integraal doorgevoerd en dit aantal wordt in 2007 verder uitgebreid.

*Juristen krijgen grotere vrijheid bij de keuze van de te behandelen zaken.*

Gezien het grote aantal zaken dat ARAG jaarlijks behandelt, is het van belang de juiste match te maken tussen een zaak en een behandelend jurist. Een nieuwe toedeling van dossiers aan juristen gaat hierbij helpen. Juristen worden opgeleid op meerdere rechtsgebieden en krijgen grotere vrijheid bij de keuze van de te behandelen dossiers. Om deze flexibilisering te ondersteunen worden afdelingen geformeerd waar kennis van rechtsgebieden wordt gebundeld. Deze maatregelen zullen moeten bijdragen aan een hogere klanttevredenheid en daarnaast tot hogere medewerkertevredenheid.

Uit de kwaliteitsmetingen die ARAG intern wekelijks doet, blijkt dat de telefonische bereikbaarheid van Rechtshulp inmiddels boven de 95% ligt. Wij zorgen bovendien dat klanten rechtstreeks contact krijgen met hun behandelaar. Ook andere kwaliteitsnormen, zoals voor correspondentie en facturen, liggen op de gestelde norm. Deze normen worden in 2007 verder aangescherpt.

Bijna alle zaken kunnen intern worden behandeld (97%). Het aantal advocaten in loondienst is bijna verdubbeld, waardoor ARAG klanten hoogwaardige juridische ondersteuning kan bieden tegen lagere kosten. Ook de vestigingen in Roermond en Breda waar zo'n vijftig medewerkers werken, ontwikkelen zich goed.

## Organisatie

*Voor operationele risico's is een bedrijfscontinuïteitsplan opgezet.*

### **Interne beheersing en compliance op orde**

Uit een interne audit is gebleken dat de risico's die ARAG loopt binnen aanvaardbare grenzen liggen en dat de beheersmaatregelen adequaat zijn. In 2006 is de focus verlegd van financiële risico's naar operationele risico's. Er is een bedrijfscontinuïteitsplan ontwikkeld, waarin de uitwijk van ICT en telefonie zijn geregeld. Alle centrale ICT-systemen zijn ondergebracht in een beveiligde locatie in Amsterdam. Het doel is om bij een grote calamiteit binnen vier uur weer volledig operationeel te zijn. De uitwijkmethode wordt periodiek geoefend.

De Wet financieel toezicht waarin de Wet financiële dienstverlening is opgegaan, is in 2007 van kracht geworden. ARAG voldoet aan alle eisen die de nieuwe wet stelt.

### **Medewerkers binden en boeien**

ARAG ontwikkelt zich van productgeoriënteerde verzekeringsmaatschappij tot een klantgerichte juridische dienstverlener die rechtsbijstand biedt op basis van een verzekering of anderszins. De klantbehoefte staat centraal. Die omslag in denken en handelen betekent een cultuurverandering voor de organisatie. Het zakelijke, meer dynamisch elan in het bedrijf stelt nieuwe eisen aan medewerkers die zich hierbij

thuis moeten voelen. Dit leidde tot het vertrek van medewerkers voor wie dit niet het geval was. Daar stond tegenover dat ongeveer eenzelfde aantal nieuwe medewerkers zich bij ARAG aansloot.

Eind 2006 had ARAG 409 medewerkers in dienst (2005: 432). Van hen zijn 219 fte's werkzaam in Rechtshulp. In Rechtshulp zijn vijf advocaten in loondienst. ARAG biedt juristen de mogelijkheid om in eigen huis opgeleid te worden tot advocaat. Dit team staat onder leiding van een senior advocaat.

De krapte op de arbeidsmarkt gaat niet voorbij aan het juridische werkveld. ARAG anticipeert hierop door zich te profileren als een aantrekkelijke werkgever voor juristen die zich op een breed terrein willen ontwikkelen in een setting waar klantgerichtheid en expertise hand in hand gaan. Bovendien zetten wij in op flexibilisering en opleiding waarmee wij onze juristen breder inzetbaar maken. We zien ook goede mogelijkheden om bepaalde rollen in te vullen met HBO-juristen.

In 2006 is het HR-beleid beter afgestemd op de professionele, klantgerichte organisatie die ARAG wil zijn. In samenwerking met de ondernemingsraad is een performancemanagementsysteem ontwikkeld en ingevoerd, waarin prestaties, beoordeling en beloning nauw met elkaar samenhangen. Alle functies zijn opnieuw beschreven en aan de nieuwe salarissystematiek gekoppeld. Iedere medewerker heeft een eigen plan, afgeleid van bedrijfs- en afdelingsplannen waarin individuele prestaties en ontwikkeldoelen zijn geformuleerd.

Variabele beloning is voor een beperkt aantal medewerkers al ingevoerd. Het plan is om dit nog verder uit te breiden. De vernieuwingen zijn goed ontvangen door de medewerkers.

Het totale ziekteverzuim bedroeg in 2006 4,8% (2005: 4,9%).

### **Ondernemingsraad**

De ondernemingsraad is intensief betrokken bij alle veranderingen die ARAG doormaakt. Er wordt in een positieve sfeer overlegd, waarbij de ondernemingsraad zich professioneel en kritisch opstelt. Behalve de reorganisaties en het nieuwe HR-beleid is ook de nieuwe pensioenregeling aan de orde gekomen. Afgesproken is dat wanneer de agenda daarom vraagt de voltallige directie in de beraadslagingen wordt betrokken.

## Klein Duimpje wint van de reus

De eigenaar van een tankstation in Overijssel wordt geconfronteerd met een totale snelwegafsluiting vanwege onderhoudswerkzaamheden. Rijkswaterstaat vervangt de asfaltlaag en vindt het veiliger voor de wegwerkers als er geen verkeer op de weg is. Het project loopt door allerlei omstandigheden flink uit en duurt maar liefst acht weken. De omzetsderving voor de ondernemer is enorm. Rijkswaterstaat vindt dat onderhoud aan de weg een normaal maatschappelijk risico is en wil slechts een deel van de schade vergoeden. De tankstationhouder is het niet eens met dit standpunt. ARAG stapte namens hem naar de rechter en krijgt na vijf jaar procederen gelijk van de rechtbank. De schade dient volledig vergoed te worden. Dan start een discussie over de omvang van de schade en wat al dan niet vergoed moet worden. Rijkswaterstaat werkt niet mee aan een goede oplossing en gaat zelfs in hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Die vindt dat de uitspraak van de rechtbank in stand moet blijven. Een totale afsluiting van een snelweg gedurende 26 dagen behoort volgens de Raad van State niet tot het normale ondernemersrisico. Deze uitspraak is zeer goed ontvangen in juridisch Nederland en bij de BETA, de belangenvereniging van tankstations. En natuurlijk bij de ondernemer. Zes jaar procederen levert voor hem het gewenste resultaat op: hij als kleine ondernemer wint van het grote Rijkswaterstaat.



*ARAG viert in 2007 zijn 45ste verjaardag en is springlevender en dynamischer dan ooit.*

## Verwachtingen

Verscherpte aandacht voor zowel de kwaliteit van de dienstverlening, van de omzet als van de winst zien wij als onze belangrijkste opdracht om in deze markt onze positie te behouden. Daarom willen wij ons anders en beter oriënteren op verkoop en distributie, en selectiever zijn in ons distributiebeleid. De eerste stappen zijn gezet met de herinrichting van ons account management begin 2007. De verkooporganisatie is zo ingericht dat wij met onze bestaande distributiepartners goed kunnen blijven samenwerken, terwijl wij ons tegelijkertijd kunnen richten op nieuwe partners van een behoorlijke omvang. Met deze nieuwe oriëntatie op het distributiekanaal willen wij de kwaliteit van onze omzet verbeteren.

Daarnaast is focus op rendement van belang. Wij zullen onze volmachten daarin blijven begeleiden en financiële transparantie bieden via het VRA-systeem dat wij hiervoor inzetten.

Ketenintegratie is een thema dat we met de vernieuwing van onze ICT-systemen een stevige impuls geven. De integratie van internet in onze bedrijfsprocessen en die van het intermediair is daarbij essentieel om de slag om de klant te kunnen blijven winnen.

Om klanten aan ons te binden is klanttevredenheid onze belangrijkste graadmeter. Daarom staat verdere verbetering in de schadebehandeling hoog op onze agenda.

Door onze blik op de klant te richten, kijken wij voortdurend naar voren en zijn wij klaar voor nieuwe vragen die op ons afkomen.

**Hoofdkantoor**

Kastanjelaan 2  
3833 AN Leusden  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

**Kantoor Roermond**

'Het Christoffelhuis'  
Lindanusstraat 5  
6041 EZ Roermond

**Kantoor Breda**

'Constantijnoffice'  
Prinsenkade 4A  
4811 VB Breda

