

Sociaal jaarverslag 2006



www.das.nl

Inhoud

3 Ten geleide

Sociaal jaarverslag 2006

Sociaal beleid

- 4 Arbeidsvoorwaarden
- 5 Functiewaardering
- 5 Salarisstructuur
- 6 Coaching; taakstellende, functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 6 Individuele en collectieve variabele beloning
- 7 Organisatiestructuur
- 11 Cultuur
- 12 Arbozaken
- 12 PAGO (Periodiek Arbeidsgeneeskundig Onderzoek)
- 12 MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek)
- 13 Promoties
- 13 Personalia
- 13 Interne communicatie
- 14 Werkoverleg
- 14 Opleiding en ontwikkeling
- 16 Automatisering
- 16 Huisvesting
- 17 Bedrijvendagen voor studenten
- 17 Personeelsvereniging VAD (Vereniging Amusement DAS)

Kengetallen sociaal beleid

- 20 Verdeling vaste medewerkers naar afdeling in fulltime equivalenten (fte's)
- 21 Verdeling vaste medewerkers naar afdeling in fulltime equivalenten (fte's) in percentage
- 22 Verdeling vaste medewerkers naar mannen en vrouwen per afdeling
- 23 In- en uitdiensttredingen
- 24 De uitdiensttredingen naar motieven
- 26 Leeftijdsopbouw
- 27 Dienstjaren
- 28 Studiekosten
- 30 Salarisgebouwen
- 32 Deeltijdwerk
- 33 Ziekteverzuim

34 Beknopt financieel jaarverslag 2006

38 Jaarverslag Ondernemingsraad 2006

Waar in dit verslag over medewerkers wordt gesproken bedoelen wij daarmee onze vrouwelijke en mannelijke medewerkers.

> Ten geleide

Ook 2006 kunnen wij als een uitzonderlijk goed jaar in de boeken bijschrijven. Ten opzichte van het al zeer goede jaar 2005 nam de winst met ruim 9% toe en de omzet met 6,5%. Opnieuw kunnen onze medewerkers, dankzij onze winstdelingsregeling meer dan één maand extra beloning tegemoetzien.

Op arbeidsvoorwaardengebied deden wij wederom een aantal belangrijke stappen.

De pensioenregeling werd - op een flexibele wijze die de mogelijkheid van eerder stoppen open houdt - aangepast aan de VPL-wetgeving (doorwerken tot 65 jaar).

Met de komst van de nieuwe arbeidsongeschiktheidwetgeving sloten wij als een van de eerste werkgevers een WGA-gat- en een WIA-exedentverzekering voor onze medewerkers af, omdat wij het gevaar van aanzienlijke terugval in inkomen onderkennen en bescherming wilden bieden.

Ook sloten wij een hypotheekarrangement en ontwikkelden wij een onbetaald-verlofregeling. Al met al voldoende om ons arbeidsvoorwaardenpakket concurrerend en vooral ook eigentijds te houden.

Het jaar 2006 zal zeker als mijlpaal de geschiedenis ingaan omdat wij - althans DAS Holding - Legal Finance B.V. oprichtten. Deze B.V. ging voortvarend van start door de overname van Bos Incasso B.V. De tweede pijler krijgt daardoor stevig vorm en verschaft dus werkelijk een nieuw fundament onder de DAS-organisatie. De besturing maar ook de medezeggenschap moest aan de nieuwe organisatievorm worden aangepast en zal in de toekomst nog verder vorm moeten worden gegeven.

De verwachting is dat de nieuwe activiteiten tot voordeel van de gehele organisatie leiden.

Maar ook binnen het verzekeringsbedrijf gonsde het van de activiteiten. Lees hiervoor het onderdeel Organisatiestructuur en het wordt duidelijk dat wij onze organisatie vergaand aanpasten en daardoor weer meer bestendig maakten voor de toekomst. In een omgeving die concurrerender en veeleisender wordt is dat ook hoognodig. Aparte vermelding verdient de invoering van het Digitaal Dossier bij Verhaal, Externe Rechtshulp en Intake. Wij nemen daarmee een belangrijke stap om ICT sterk te laten bijdragen aan kwaliteit, effectiviteit en efficiency in onze processen.

In 2006 kregen wij de beschikking over de uitslag van het bij ons voor het eerst gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Wij realiseren ons dat onze performance meer dan in welk ander bedrijf dan ook afhankelijk is van de inzet van onze medewerkers. En dat die inzet correleert met hun betrokkenheid. Het is dus niet vreemd dat wij van tijd tot tijd bij ons zelf dan eens de temperatuur op willen nemen. Dit wees gelukkig geen koorts uit - we scoren conform de benchmark - maar gaf wel aanwijzingen waar de gezondheid verbeterd kan worden. Waardering is er voor collegialiteit, de leidinggevenden, de inhoud van het werk en de beloning. Aandachtspunten vormen betrokkenheid bij de organisatie, werkdruk en ontwikkelingsmogelijkheden. Wij hebben inmiddels verbeteringsplannen gereed, budgetten toegewezen en nemen in 2007 maatregelen die zonder twijfel resultaat hebben.

Over bijna alle hiervoor genoemde onderwerpen (en nog vele meer) pleegden wij overleg met de Ondernemingsraad. Die deed zijn werk als gebruikelijk bijzonder goed. Met zijn kritische maar constructieve houding was de OR in staat waardevolle bijdragen in de besluitvormingsprocessen te leveren die zeker tot meer kwaliteit leidden. Wij zijn de OR daarvoor erkentelijk.

Op ons spetterend Nieuwjaarsfeest in de Amsterdam Arena bedankte ik onze medewerkers al. Dat doe ik nu nogmaals. Zij realiseerden het hiervoor omschreven resultaat. Dank daarvoor!

mr Eric Pouw
algemeen directeur

> Sociaal jaarverslag 2006

Sociaal beleid

> Arbeidsvoorwaarden

Salarissen

Salarisverhoging

In het verslagjaar 2006 werd het salaris voor binnen- en buitendienst per 1 juni met 0,75% en per 1 december met 1% structureel verhoogd.

Salarisschalen

De CAO-salarisschalen werden per 1 juni met 0,75% en per 1 december met 1% structureel verhoogd. Wij verhoogden de schalen in ons salarisgebouw eveneens met dit percentage.

Minimumloon

In het verslagjaar steeg per 1 juli het wettelijk minimumloon met 0,94% naar € 1.284,60 bruto per maand.

CAO

In 2005 werd door de sociale partners een CAO afgesloten met een looptijd van juni 2004 tot juni 2007. In het verslagjaar is dan ook geen CAO afgesloten.

Aanvullende arbeidsvoorwaarden

In het verslagjaar wijzigden we de aanvullende arbeidsvoorwaarden op onderdelen. Over deze wijzigingen voerden we overleg met de Commissie Secundaire Arbeidsvoorwaarden en de Pensioencommissie van de Ondernemingsraad.

Collectieve winstdeling en individueel variabele beloning

In het verslagjaar betaalden we een collectieve winstdeling over het jaar 2005 van circa een maandsalaris, wat aanzienlijk hoger was dan in de voorgaande jaren. Ook betaalden we aan 137 medewerkers een individuele bonus.

Reiskostenregeling woon-werkverkeer

We pasten de vergoedingen woon-werkverkeer met 2,8% aan overeenkomstig de gemiddelde verhoging van de tarieven voor het openbaar vervoer.

Bedrijfsauto

Medewerkers die uit hoofde van hun functie over een auto moeten beschikken, stellen wij een bedrijfsauto ter beschikking. In het verslagjaar verhoogden we de geldende normbedragen met 1,2% conform de gemiddelde prijsstijging van de autoprijzen.

De fiscale bijtelling voor de bedrijfsauto vindt sinds het verslagjaar plaats via onze salarisadministratie.

Privé-auto buitendienst

Buitendienstmedewerkers die hun eigen auto zakelijk gebruiken, ontvingen een vaste maandelijkse vergoeding en een variabele kilometervergoeding, die door prijsschommelingen van de gasprijzen tussentijds kon worden aangepast. Ook de aanschafnormen werden met 1,2% aangepast.

Vanpooling

De in het vorig verslagjaar gestarte proef met de organisatie van Vanpooling is in het verslagjaar verlengd. Medewerkers van een of meerdere bedrijven reizen gezamenlijk in ter beschikking gestelde auto's van woonplaats naar de werkplek. De vergoeding hiervoor verhoogden we naar maximaal € 180 per maand.

Pensioen

FAR-regeling

In het verslagjaar hebben wij invulling gegeven aan de wijzigingen die op grond van de VPL-wetgeving en onze CAO noodzakelijk waren voor werknemers die op 1 januari 2006 jonger waren dan 56 jaar. Ter compensatie voor het vervallen van de prepensioenregeling ontwikkelden wij een beschikbare premieregeling (de zogenoemde FAR-regeling) die wij bij onze pensioenverzekeraar Fortis onderbrachten. In deze beschikbare premieregeling bouwen genoemde werknemers extra ouderdomspensioen op dat kan worden gebruikt om eerder met pensioen te gaan.

In deze FAR-regeling creëerden wij ook de mogelijkheid om extra stortingen te doen ten behoeve van een hoger ouderdomspensioen. De bestaande bijspaarregeling moest als gevolg van nieuwe fiscale wetgeving voor deelname worden gesloten.

De hoogte van de FAR-premie die per werknemer beschikbaar wordt gesteld, bedraagt een van de leeftijd van de werknemer afhankelijk percentage van de pensioengrondslag (dat wil zeggen jaar-salaris inclusief vakantiegeld minus de franchise van € 16.626). In het verslagjaar konden werknemers voor het eerst aangeven op welke wijze de ontvangen premie belegd diende te worden.

Compensatie vervallen VUT-overgangsmaatregel

Als gevolg van de VPL-wetgeving verviel in het verslagjaar de (VUT-)overgangsmaatregel. Ter compensatie ontvingen medewerkers die op 1 januari 1999 in dienst waren én op 1 januari 2006 jonger dan 56 jaar waren, in 2006 voor het eerst een toeslag op het salaris. De hoogte van deze toeslag wordt uitgedrukt in een percentage, afhankelijk van de leeftijd van de werknemer.

Werknemersbijdrage in pensioenpremie

Aan het einde van het verslagjaar betaalden medewerkers die vóór 2004 in dienst waren 4,23% van de pensioengrondslag als eigen bijdrage in de pensioenpremie. De overige medewerkers betaalden een werknemersbijdrage van 6,67% van de pensioengrondslag.

ANW-hiaatverzekering

In het verslagjaar voltooiden wij de omzetting van de bestaande ANW-kapitaalverzekering naar een ANW-hiaatverzekering op rentebasis. Deze wijziging was noodzakelijk als gevolg van veranderde wetgeving.

WIA

WGA-gatverzekering

De nieuwe Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen werd in het verslagjaar van kracht. We sloten een WGA-gatverzekering voor onze medewerkers. De premie van deze verzekering komt voor gezamenlijke rekening van werkgever en werknemer.

WIA-excedentverzekering

Voor medewerkers met een inkomen boven het maximumdagloon is er een collectieve WIA-excedentverzekering. De premie komt volledig voor rekening van de werkgever.

Zorgverzekering

Werkgeversbijdrage

We betaalden aan medewerkers die voor het verslagjaar in dienst traden een bijdrage van € 24 bruto per maand. Medewerkers die vanaf het verslagjaar in dienst kwamen ontvangen een bijdrage van € 16 bruto per maand.

Over de periode tot juni 2007 wordt ook een gewenningsbijdrage van € 10 per maand betaald.

Bestaande regelingen

De regeling in ons personeelshandboek werd aangepast aan de situatie van het nieuwe zorgstelsel en de bijdrageregeling.

Levensloop en onbetaald verlof

Sparen voor onbetaald verlof

In het verslagjaar namen 38 medewerkers deel aan levensloopsparen. We namen de regeling levensloopsparen in ons personeelshandboek op.

Onbetaald verlof

In het verslagjaar pasten we de verlofregeling ingrijpend aan. Medewerkers kunnen onbetaald verlof opnemen, eventueel ook in deeltijd, tot een maximum van drie of zes hele kalendermaanden. Vanaf het verslagjaar hoeven medewerkers niet te sparen om onbetaald verlof op te kunnen nemen. In het volgend verslagjaar zullen we ook een regeling treffen die onbetaald deeltijdverlof (zonder maximumduur) voorafgaande aan deeltijdwerken mogelijk maakt. Daarmee kunnen spijtoptanten gespaard levensloopsaldo toch fiscaalvriendelijk deblokkeren.

Kinderopvang

Ten behoeve van kinderopvang was in 2006 een budget beschikbaar dat overeenkomt met maximaal 0,5% van de brutoloonsum. Medewerkers die gebruik maakten van de regeling ontvingen in het verslagjaar maximaal 1/6-deel van de kosten voor de kinderopvang. Tijdens het verslagjaar informeerden wij de werknemers over de wijzigingen in het systeem van financiering van de kinderopvang die per 1 januari 2007 in werking treden. Ouders ontvangen met ingang van het volgende verslagjaar een toeslag van de overheid die wordt uitbetaald door de Belastingdienst. Werkgevers dragen bij door middel van een opslag op de WWV-premie.

DAS-hypotheek

We sloten in het verslagjaar met tussenpersoon Alpha Hypotheken een exclusief en gunstig hypotheekarrangement voor onze medewerkers af, waarbij het mogelijk is een rentekorting te krijgen van 0,3% op de gepubliceerde rentepercentages van een grote Nederlandse bank.

Fiscaalvriendelijke afdracht vakbondscontributie

In het verslagjaar formaliseerden we dat vakbondsleden hun contributie fiscaalvriendelijk kunnen betalen. In ruil voor brutoloon (dertiende maand) ontvangen ze van ons een onbelaste vergoeding van vakbondscontributie.

Integriteit

In het verslagjaar startten we, wegens de Wet financiële dienstverlening, Wet financieel toezicht en de Regeling integriteitgevoelige functies, onderzoek naar de wijze waarop we de betrouwbaarheid van onze medewerkers kunnen waarborgen. We zullen sollicitanten voor een aantal functies gaan screenen.

Reorganisatie

We maakten een start bij de afdelingen Verhaal, Externe Rechtshulp en Intake met het werken met digitale dossiers. Hierdoor werden een aantal post- en archiefmedewerkers boventallig. In samenwerking met de Ondernemingsraad kwamen we een sociaal plan overeen, waarin we voor de medewerkers die we moesten ontslaan een regeling troffen op het terrein van scholing, afvloeiingsregeling, kosten van rechtsbijstand, voorrang bij interne sollicitaties en dergelijke. In de postkamer werden extra medewerkers aangenomen, omdat het werken met digitale dossiers daar een uitbreiding van taken en werkzaamheden tot gevolg had.

> Functiewaardering

Doel van de functiewaarderingssystematiek is het borgen van:

- transparantie, openbaarheid en inzichtelijkheid;
- rechtvaardige onderlinge verhoudingen;
- een goede marktjking van de functies;
- ondersteuning van de andere HRM-instrumenten.

In 2006 is weer door deskundigen van PricewaterhouseCoopers, de eigenaar van het door DAS gebruikte functiewaarderingssysteem, de toepassing van de functiewaarderingssystematiek IFA getoetst, als onderdeel van het driejaarlijkse groot onderhoud van het functiewaarderingssysteem. Uitkomst hiervan is dat DAS het systeem met de procedures en richtlijnen voor het beschrijven en indelen van functies correct heeft toegepast bij de nieuwe ontwikkelingen en veranderingen in 2006. In deze periode zijn in totaal elf nieuwe functies ontstaan, veertien bestaande functies gewijzigd en is één functie vervallen.

> Salarisstructuur

De salarisstructuur bestaat uit verschillende salarisgebouwen, aansluitend op de verschillende soorten functies die binnen DAS onderscheiden worden: Rechtshulpverlening, Verzekeringszaken/Algemeen en Vakantie- en hulpkrachten. Ieder salarisgebouw bestaat uit een aantal salarisschalen, opgebouwd uit een minimum- en maximumsalaris, een normsalaris en - bij een deel van de schalen - een aanloopsalaris. Iedere functie is gekoppeld aan een salarisgebouw en daarbinnen aan één salarisschaal. De inschaling van nieuwe medewerkers is afhankelijk van voor de functie relevante werkervaring. De salarisgroei van medewerkers is afhankelijk van het eindoordeel bij de beoordeling.

Doel van de salarisstructuur is:

- het afstemmen van de beloning op de ontwikkeling naar vakvolwassenheid en de daarmee gerealiseerde bijdrage aan de ondernemingsdoelstellingen van medewerkers;
- het bieden van de mogelijkheid om in het salaris te kunnen differentiëren tussen medewerkers, aansluitend op hun niveau van functioneren;
- het salaris flexibel aan te kunnen passen aan het marktconforme beloningsniveau, geijkt in de normsalarissen;

- de salarisschalen en functies te kunnen toetsen op marktconformiteit;
- het duidelijk zichtbaar maken welk groeiperspectief een functie kent;
- ondersteuning van de andere HRM-instrumenten, met name de coachingscyclus.

PricewaterhouseCoopers borgt de marktconformiteit van de salarisstructuur.

Om de vier jaar ijkt PwC de normsalarissen van de referentiefuncties en van een aantal andere veel voorkomende functies in de salarisgebouwen Rechtshulp en Verzekeringszaken/Algemeen. Tevens neemt PwC de interne consistentie en de werking van onze salarissystematiek onder de loep.

In 2004 vond dit groot onderhoud voor het laatst plaats. De toetsing van de marktconformiteit gaf destijds aan dat in het algemeen geen grote verschillen bestaan tussen de salarisgebouwen van DAS en datgene wat in de markt wordt geboden. Ook de toepassing van de salarissystematiek en de interne consistentie waren in orde. PwC adviseerde de bestaande salarisschalen/-systematiek bij DAS onveranderd te blijven hanteren, welk advies wij volgden.

> Coaching; taakstellende, functionerings- en beoordelingsgesprekken

Voor de aansturing, ontwikkeling en beoordeling van onze medewerkers hanteren we binnen onze organisatie de coachingscyclus. Die cyclus bestaat uit een taakstellend, functionerings- en beoordelingsgesprek dat jaarlijks met alle medewerkers wordt gevoerd.

In het hart van de coachingscyclus ligt de competentiematrix met daarin zes gedragscriteria die leidend zijn in het functioneren van de medewerkers. Voor alle functies zijn de competenties vertaald naar normprofielen waarin per competentie de vereiste invulling voor vakvolwassen functioneren is vastgelegd. Hiermee kunnen we, op basis van de werkresultaten, de profielen van de medewerker en van de functie vergelijken.

In het beoordelingssysteem beoordelen we naast de ontwikkeling van competenties ook het realiseren van de vooraf, in het taakstellende gesprek, afgesproken targets.

In het kader van integraal management is het lijnmanagement verantwoordelijk voor de coaching van de medewerkers c.q. voor een correcte toepassing van de coachingscyclus.

In 2006 heeft de sector HRM middels een quick-scan onderzocht of de lijnmanagers de coachingsinstrumenten correct inzetten/toepassen zoals bij de ontwikkeling van die instrumenten beoogd was en of de instrumenten 'doen' waarvoor ze ooit ontwikkeld waren, oftewel in voldoende mate bijdragen aan de verbetering van de prestaties en de ontwikkeling van de medewerkers.

Om dat te onderzoeken namen we de toepassing van de afgelopen jaren onder de loep.

De uitkomsten van de quick-scan lieten zien dat de doelgroep het coachingsinstrumentarium breed en naar tevredenheid binnen onze organisatie toepast. De coachingscyclus biedt voldoende mogelijkheden om te sturen op de ontwikkeling van medewerkers én het realiseren van de ondernemingsdoelstellingen. De coachingscyclus kan meer rendement opleveren als de toepassing door de lijn verbeterd wordt. Met name op de volgende aspecten: 1) het focussen op de te behalen resultaten/doelstellingen en 2) het initiëren en sturen van de ontwikkeling. De verbeterde toepassing door de lijn komt

neer op een tijdige planning, voorbereiding en afhandeling van met name de taakstellende en functioneringsgesprekken. Het jaar 2007 staat dan ook in het teken van het nastreven van een betere toepassing door de lijn en een sterkere sturing, prioritering en afrekening hierop.

In onze huidige systematiek hanteren we voor de beoordeling van een medewerker vijf beoordelingscategorieën, variërend van A tot en met E. De salarisconsequenties geven we vorm aan de hand van vijf indicatieve verhogingspercentages.

Wat betreft de beoordelingen liet de quick-scan in 2006 het volgende beeld zien.

De spreiding in de beoordelingsdistributie is door de jaren heen iets toegenomen. De eindoordeel A, E en in mindere mate D worden relatief weinig gegeven. Het eindoordeel B neemt toe, met name bij medewerkers boven het normsalaris.

In 2006 is het lijnmanagement middels diverse workshops uitgebreid geïnformeerd over het houden van functioneringsgesprekken en het toepassen van de beoordelingsystematiek.

De discipline Personeelsadvies van de sector HRM organiseerde in de maand mei van het verslagjaar twee workshops over het houden van functioneringsgesprekken en bood in de maand september drie workshops aan over beoordelen. Deze workshops waren bestemd voor zowel teamleiders als groepsmanagers en werden goed bezocht.

De inhoud van die workshops oriënteerde zich op de dagelijkse praktijk van managers en de terugkerende dilemma's die zij daarbij tegenkomen. Naast het geven van de benodigde theoretische achtergronden, stond vooral het behandelen van verschillende praktijkvoorbeelden centraal. Dit werd afgewisseld met het geven van praktische tips en het behandelen van verschillende gespreksvaardigheden.

> Individuele en collectieve variabele beloning

Om onze medewerkers te stimuleren bij te dragen aan de prestaties/winst van DAS en hen daarvan te laten profiteren, hanteren we het instrument variabele beloning.

Het instrument is onderverdeeld in collectief variabele beloning en individueel variabele beloning.

De collectief variabele beloning is een extra (winstafhankelijke) bonus die boven op het vaste salaris van alle medewerkers komt, met uitzondering van degenen die slecht presteren.

De individueel variabele beloning is een extra bonus die boven op het vaste salaris van medewerkers komt die een bijzondere prestatie leveren en/of hun targets onderscheidend overtreffen. Het gaat om eenmalige, herkenbare resultaten die verder gaan dan het goed invullen van een functie.

In 2006 keerden we de collectief en individueel variabele beloningen voor de vijfde keer sinds 2001 uit. De uitkering vond plaats in de maand juni van het verslagjaar, aangezien beide beloningsvormen winstafhankelijk zijn en de hoogte van de winst eerst vastgesteld moest worden.

Ongeveer 89% van de medewerkers, die tijdens de beoordelingsronde in dienst van DAS waren, ontving een winstdeling van $\pm 1,18$ maandsalaris en ongeveer 17% van de medewerkers ontving een individuele bonus van ± 1 maandsalaris.

In 2005 is het instrument individueel variabele beloning (IVB) doorontwikkeld.

Daarbij ging het om het ontwikkelen van procedures en hulpmiddelen die we inzetten om de beoordelingscriteria objectief/eenduidig toe te passen en om het duidelijk communiceren/motiveren van de voordrachten, waardoor medewerkers de voordrachten beter herkennen. Tevens is vanaf dat moment de individuele beloning niet alleen van toepassing voor medewerkers die een bijzondere prestatie leveren, maar ook voor de 'beste presteerders'.

In het laatste kwartaal van dat jaar pasten we 'IVB nieuwe stijl' voor het eerst tijdens de beoordelingsronde toe.

In 2006 evalueerden we kort de beoordelingsronde 2005 op het gebied van IVB om onvoorziene zaken/knelpunten boven water te krijgen en indien noodzakelijk het instrument IVB verder te ontwikkelen. De uitkomsten van die evaluatie lieten zien dat de gebruikers de aanpassingen aan IVB goed toepassen en als positief ervaren. Tevens werd duidelijk dat we de doelstellingen van die aanpassingen realiseren, namelijk: meer transparantie, betere communicatie en het gemakkelijker belonen van 'beste presteerders'. De voordrachtscategorie 'beste presteerders' werd in het introductiejaar dan ook veelvuldig gebruikt. Tevens is door de aanpassingen in de voordrachtscriteria voor IVB het aantal voordrachten verhoogd in 2005. In 2005 was het totale voordrachtspercentage 18%, terwijl dat in 2003 en 2004 nog 12% was. Deze uitkomsten zijn alleszins bevredigend en geven geen aanleiding om het instrument IVB bij te stellen.

> Organisatiestructuur

Algemeen

In het verslagjaar is in DAS Holding N.V., naast DAS N.V. en DAS Support B.V., een nieuwe subholding opgericht, Legal Finance B.V. Hier worden alle incassoactiviteiten als aparte B.V.'s ondergebracht. Legal Finance heeft een eigen directie die als opgave heeft het sturen, afstemmen en consolideren van de inspanningen van de verschillende Incasso-B.V.'s. In het verslagjaar zijn Bos Incasso en LAVG als B.V.'s ondergebracht in Legal Finance en is de acquisitie van enkele andere incassobedrijven in volle gang.

In verband met deze ontwikkelingen wijzigde de besturing van de organisatie.

DAS Holding N.V. wordt sinds dit jaar geleid door een directie bestaande uit drie personen; een voorzitter, een directeur operations en een financieel directeur.

De directie van DAS N.V. is ongewijzigd, maar het dagelijks beleid wordt nu bepaald door twee directeuren, de voorzitter en de directeur die FIF in zijn portefeuille heeft.

De overige directeuren dragen verantwoordelijkheid voor hun diverse portefeuilles. De directievergaderingen zijn in samenstelling gewijzigd; een aantal key-players uit het hoogste management maakt deel uit van het overleg.

In dit hoofdstuk wordt verder alleen ingegaan op DAS N.V.

Directie

Het directieteam van DAS bestaat uit de algemeen directeur, de sectordirecteur Commerciële Zaken, de sectordirecteur Legal Services, twee adjunct-directeuren Legal Services, de sectordirecteur Financiën, ICT & Facilitaire Dienst en de sectordirecteur Human Resource Management.

Bestuur

Het Bestuur bestond uit de algemeen directeur, een secretariaat, de afdelingen Corporate Communicatie en Auditing en de secretaris van het bestuur.

In het verslagjaar is een nieuwe functie ontstaan, bedrijfsjurist, waarin de juridische aspecten van de functie secretaris van het bestuur zijn ondergebracht.

Tevens is een nieuwe afdeling ontstaan, Programmamanagement.

Taak van de secretaris van het bestuur is het ondersteunen en adviseren van de algemeen directeur en adviseren op bestuurlijk en bedrijfseconomisch gebied.

Taak van de bedrijfsjurist is het ondersteunen en adviseren van de algemeen directeur en adviseren op juridisch gebied.

Afdeling Auditing

De afdeling bestond uit een auditor en een medewerker. In het verslagjaar is de uitvoering van het compliancebeleid toegevoegd aan de opgave. In het verlengde hiervan zijn de functies licht gewijzigd en is een nieuwe functie ontstaan, senior medewerker Auditing. De taak van de medewerker is controle op integriteit van cijfers en procedures, de naleving van het compliancebeleid en het adviseren over en bijsturen van de inrichting van de administratieve organisatie.

Afdeling Corporate Communicatie

De afdeling bestaat uit een manager, een adviseur Corporate Communicatie, een redacteur en een redactioneel medewerker.

Taak van de afdeling is het vormgeven en realiseren van het beleid op het gebied van public relations, het imago en de merkpositionering van DAS en de interne communicatie.

Afdeling Programmamanagement

De afdeling bestaat uit een programmamanager en een aantal projectmanagers.

Hun taak is het zo initiëren, sturen en leiden van projecten binnen DAS dat de strategie gerealiseerd kan worden en de beschikbare middelen optimaal op elkaar afgestemd en ingezet kunnen worden.

Sector Commerciële Zaken

De sector bestaat uit een sectordirecteur, een secretariaat en drie afdelingen, te weten Acceptatie, Marketing en Sales.

In het verslagjaar is gewerkt aan het verder stroomlijnen van de organisatie, opdat bestaande en nieuwe relaties optimaal bediend kunnen worden.

De afdeling Sales is gesplitst in twee afdelingen, Sales Intermediair en Sales Key Accounts, om beter invulling te kunnen geven aan de nieuwe segmentatie en nieuwe bedieningsconcepten.

Binnen Acceptatie is een belangrijke eerste stap gezet in de ketenintegratie, het koppelen van de administratie van het intermediair aan die van DAS. In 2007 zal dit verder uitgebouwd worden voor samenwerkende volmachten en maatschappijen.

Binnen Marketing is de pilot waarin met een andere clustering van werkzaamheden over de functies ervaring werd opgedaan afgerond en geformaliseerd.

Tot slot is in het verslagjaar gestart met de voorbereiding van de oprichting van een team Underwriting binnen de sector FIF. Hierin zullen (financieel) verzekeringstechniek en volmachtbeheer ondergebracht en verder geprofessionaliseerd worden. Dit zal consequenties hebben voor een aantal functies en medewerkers binnen de afdelingen Acceptatie en Marketing.

Afdeling Acceptatie

De afdeling bestond uit een manager, de discipline Commercieel Relatiebeheer, drie teams Acceptatie, een ondersteuningsteam en een team Rendement- en Volmachtbeheer. In het verslagjaar is de discipline Commercieel Relatiebeheer ondergebracht bij de afdeling Sales.

Teams Acceptatie

De teams bestaan ieder uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is bijdragen aan een rendementsvolle groei en beheer van het polisbestand door het offeren, accepteren, administreren van polissen en het verstrekken van informatie aan tussenpersonen van een bepaalde regio.

Team Rendement- en Volmachtbeheer

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het analyseren van het rendement van polissen en portefeuilles, waar nodig het uitvoeren van maatregelen dit te verbeteren, alsmede het ondersteunen, controleren en begeleiden van gevolmachtigden op financieel en administratief vlak.

Afdeling Marketing

De afdeling bestond uit een manager, de disciplines Marktmanagement en Productmanagement en de discipline Channelmanagement Internet. In het verslagjaar is een nieuwe discipline ontstaan, Data-basemarketing.

Discipline Channelmanagement Internet

De discipline bestaat uit een channelmanager internet, met als taak het ontwikkelen, vormgeven en promoten van de verkoop van onze producten via internet.

Discipline Marktmanagement

De discipline bestaat uit een aantal marktmanagers en een medewerker productcommunicatie. Hun taak is het leveren van een bijdrage aan de marktperformance van DAS, middels het verkennen van markten en doelgroepen, het ontwikkelen van productconcepten en het organiseren van acties.

Discipline Productmanagement

De discipline bestond uit een aantal productmanagers en product-marketeers en een databaseanalist marketing. In het verslagjaar is de databaseanalist marketing overgegaan naar de discipline Databasemarketing. Hun taak is het vernieuwen en verzekeringstechnisch ontwikkelen, in de markt zetten en beheren van juridische dienstverlening op verzekerings- en commerciële basis. De ontwikkeling gebeurt in samenwerking met Legal Services.

Discipline Databasemarketing

De discipline bestond uit de databaseanalist marketing. In het verslagjaar is een nieuwe functie ontstaan, databasemarketeer. Hun taak is het structureren en completeren van de markt- en klantinformatie en het op basis daarvan signaleren en uitwerken van verkoopmogelijkheden.

Afdeling Sales Intermediair

De afdeling Sales bestond uit twee regioteams en het team Verzekeraars & National Accounts.

In het verslagjaar is, aansluitend op de implementatie van een vernieuwde segmentatie en bediening het team Verzekeraars & National

Accounts doorontwikkeld in de afdeling Sales Key Accounts. Tevens is de discipline Commercieel Relatiebeheer overgekomen van de afdeling Acceptatie. De afdeling Sales Intermediair bestaat nu uit een sales manager intermediair, de discipline Commercieel Relatiebeheer en twee regioteams.

Discipline Commercieel Relatiebeheer

De discipline bestaat uit een aantal medewerkers. Hun taak is het ondersteunen van een groep intermediairrelaties en het uitwerken en uitvoeren van telefonische acties voor cross- en upsell en de conversie van offertes.

Regioteams

De teams bestaan uit een aantal accountmanagers, die volgens een regionale indeling werken. Hun taak is het planmatig ondersteunen en stimuleren van het intermediair in het verkopen van de producten van DAS.

Afdeling Sales Key Accounts

De afdeling bestaat uit een sales manager Key Accounts en een aantal senior accountmanagers. Hun taak is het planmatig ondersteunen en stimuleren van de grote gevolmachtigden en maatschappijen in het verkopen van de producten van DAS, waar nodig middels het met Marketing ontwikkelen van maatwerkproducten.

Sector Legal Services

De sector bestond uit de sectordirecteur Legal Services en de groep Servicemanagement, het Management Support Team, Legal Services 1 en 2 en de discipline Planning & Schadelastbeheersing. In het verslagjaar is de discipline Planning & Schadelastbeheersing verder doorontwikkeld tot Legal Services 3 en zijn de onderliggende disciplines en groepen herverdeeld.

De discipline Advocatuur & Business Development is vervallen en de opgave is opgenomen in de functie groepsmanager Externe Rechtshulp, onder Legal Services 3. Tevens is de groep Servicemanagement onder Legal Services 1 geplaatst.

Tot slot is uit Legal Services 2 de groep Incasso overgekomen, geleid door een manager Incasso ad interim.

Een belangrijke ontwikkeling is het project Digitaal Dossier. In het verslagjaar is hierin een belangrijke stap gezet, het scannen en distribueren van alle inkomende post voor de rechtshulpverlening. Nieuwe zaken worden via Intake gedistribueerd naar de teamleiders, die ze printen en vervolgens uitzetten bij de rechtshulpverleners. Bij Verhaal & Buitenland is direct overgegaan tot de volgende stap, het rechtstreeks aan de rechtshulpverleners distribueren van alle inkomende post.

Uiteindelijke doelstelling is het volledig digitaliseren van de zaaksbehandeling en waar mogelijk ook het vervangen van de papieren dossiers. Dit biedt belangrijke voordelen in logistiek, toegankelijkheid van de informatie en continuïteit.

Management Support Team

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het leveren van ondersteuning aan de sectordirecteuren en het management van de Legal Services en het beheren van de centrale bibliotheek van Legal Services.

Groep Incasso

De groep bestaat uit een ad-interimmanager incasso en een team Incasso.

Team Incasso

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het behandelen van incassozaken voor verzekerde bedrijven.

Legal Services 1

Legal Services 1 bestond uit een adjunct-directeur Legal Services en een aantal rechtshulpgroepen in de vestigingen Amsterdam (drie), Arnhem, Den Bosch en Rijswijk (ieder één groep). In het verslagjaar is de groep Den Bosch gesplitst in twee groepen.

Na de herverdeling bestaat Legal Services 1 nu uit een adjunct-directeur, twee groepen in Den Bosch, één groep in Amsterdam, de groep Servicemanagement en de discipline Kennismanagement.

Discipline Kennismanagement

De discipline wordt gevormd door een kennismanager.

Taak is het structureren van de ontwikkeling, borging en overdracht van juridische en procedurele kennis binnen de rechtshulpgroepen.

Groep Servicemanagement

De groep bestaat uit een groepsmanager, een aantal senior managers service en servicemanagers en een medewerker.

Hun taak is het bijdragen aan de verbetering, monitoring en borging van de serviceverlening van de rechtshulpverlening en de hele organisatie, alsmede het maken van afspraken over en het begeleiden van de schadeafhandeling van grote relaties.

Groepen Rechtshulp

Iedere groep bestaat uit een groepsmanager, vijf tot negen juridische teams en een ondersteuningsteam. De teams binnen de groepen bestaan uit een meewerkend teamleider en een aantal rechtshulpverleners. Deze teams worden in de groep Legal Services 1 nog ondersteund door een aantal medisch adviseurs en schaderegelaars. Hun taak is het verlenen van rechtshulp aan verzekerden op een of meer juridische terreinen. De ondersteuningsteams bestaan uit een meewerkend teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het ondersteunen van de rechtshulpverleners.

Tevens zijn er vijf vakgroepen, gekoppeld aan de rechtsgebieden arbeidsrecht, contractueel, onrechtmatige daad/letsel, onroerend goed en verhaal en buitenland. Hun taak is de vakinhoudelijke kennis van medewerkers over hun rechtsgebied op peil te houden en ontwikkelen, ten einde een optimale beroepsuitoefening te bereiken. Dit gebeurt in de vorm van het vastleggen en ontsluiten van vakkennis, standaardteksten, protocollen, opleidingsmateriaal, jurisprudentie en vakliteratuur.

Elke vakgroep ressorteert onder een groepsmanager en bestaat uit alle rechtshulpverleners die actief zijn in een bepaald rechtsgebied en een door hen gekozen bestuur van senior rechtshulpverleners

Legal Services 2

Legal Services 2 bestond uit een adjunct-directeur, de discipline Kennismanagement en de groepen DAS Servicecenter, Intake & Externe Rechtshulp, Verhaal & Buitenland en Operations DAS Support.

In het verslagjaar is een nieuwe afdeling ontstaan, Juridisch Advies, en een nieuwe discipline, Publiciteit LS.

De groep Intake & ERH is gesplitst in een team Intake, dat nu onderdeel uitmaakt van het Servicecenter DAS, en de groep Externe Rechtshulp, die over is gegaan naar Legal Services 3.

De groep Operations DAS Support is opgeheven. Het team Incasso, dat hier deel van uitmaakte, wordt geleid door een ad-interimmanager Incasso en valt onder de sectordirecteur Legal Services. De projectgroep Operations DAS Support is geen eigen organisatie-eenheid en wordt bemand door medewerkers uit Legal Services en Marketing.

Na de herverdeling bestaat Legal Services 2 nu uit een adjunct-directeur, de groep Arnhem, de groep Verhaal & Buitenland, de groep Juridisch Advies en het Servicecenter.

Discipline Publiciteit LS

De discipline Publiciteit LS wordt gevormd door een publiciteitscoördinator. Taak is het coördineren van de juridische input vanuit Legal Services, wat betrekking heeft op de profilering van DAS, zoals workshops en publicaties.

Groepen Rechtshulp

Iedere groep bestaat uit een groepsmanager, vijf tot negen juridische teams en een ondersteuningsteam. De opgave en structuur worden verder beschreven onder Legal Services 1.

Groep Verhaal & Buitenland

De groep bestond uit een groepsmanager, een secretaresse, twee verhaalsteams, een team Verhaal Buitenland en een ondersteuningsteam. De teams bestaan uit een teamleider en een aantal rechtshulpverleners. Hun taak is het behandelen van voornamelijk verkeersschades voor verzekerden.

Het ondersteuningsteam bestond uit een meewerkend teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het ondersteunen van de rechtshulpverleners.

Met de invoering van het digitale dossier is de opgave van het ondersteuningsteam vergaand geautomatiseerd. Als gevolg hiervan is het ondersteuningsteam opgeheven.

Afdeling Juridisch Advies

De afdeling bestaat uit de manager Juridisch Advies, de jurist Adviesdesk en een aantal medewerkers. Hun taak is het verlenen en verder uitbouwen van de eerstelijns telefonische juridische dienstverlening aan verzekerden (piket), de dienstverlening van DASxtra en juridische dienstverlening op tariefbasis.

Afdeling DAS Servicecenter

De afdeling bestond uit een manager, een planner, een opleider en een team DAS Servicecenter. In het verslagjaar is het team Intake toegevoegd.

Team DAS Servicecenter

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het verzorgen van de telefonische bereikbaarheid en het waar mogelijk zelfstandig afhandelen van telefoongesprekken voor juristen.

Team Intake

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het administreren, verdelen en ter behandeling distribueren van nieuwe meldingen aan de rechtshulpgroepen en vestigingen. In het verslagjaar is, als onderdeel van het project Digitaal Dossier, de distributie van nieuwe zaken gedigitaliseerd.

Legal Services 3

In het verslagjaar is Legal Services 3 ontstaan, door een herverdeling van groepen en disciplines met Legal Services 1 en 2.

Legal Services 3 bestaat uit een sectormanager, twee groepen in Amsterdam, de groep Rijswijk en de groep Externe Rechtshulp.

Groepen Rechtshulp

Iedere groep bestaat uit een groepsmanager, vijf tot negen juridische teams en een ondersteuningsteam. De opgave en structuur worden verder beschreven onder Legal Services 1.

Groep Externe Rechtshulp

De groep bestaat uit een groepsmanager, een aantal juristen en het team Externe Rechtshulp. De juristen richten zich op het vormgeven en in goede banen leiden van de externe rechtshulpverlening.

Een aandachtsgebied voor de groepsmanager is het opdoen van ervaring met het werken met advocaten in loondienst. Dit zal in 2007 gecontinueerd en afhankelijk van de ervaringen verder uitgewerkt worden.

Team Externe Rechtshulp

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het optimaal beheren van de kwaliteit en kosten van aan (netwerk)advocaten overgedragen juridische meldingen.

Sector Financiën, ICT & Facilitaire Dienst

De sector bestaat uit de afdelingen Informatiemanagement, ICT Facilities, Financiën, Facilitaire Dienst, de discipline Actuarieat en een secretariaat.

Discipline Actuarieat

De discipline bestaat uit een medewerker Actuarieat.

Taak is het leveren van een bijdrage aan de financiële besturing van de organisatie middels het ontwikkelen en opstellen van actuariële methoden en systemen ter bepaling van schadevoorzieningen, risicopremies, risicoanalyses en rendement in portefeuilles.

Afdeling Informatiemanagement

De afdeling bestaat uit een manager, het team Systeemontwikkeling en de discipline ICT & Processen.

Discipline ICT & processen

De discipline bestaat uit een aantal adviseurs ICT & Processen. Hun taak is het vastleggen van en adviseren over de bedrijfsprocessen en geautomatiseerde ondersteuning.

Team Systeemontwikkeling

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het ontwikkelen, testen en implementeren van nieuwe programma's en systemen.

Afdeling ICT Facilities

De afdeling bestond uit een manager, de disciplines ICT Beheer, Planning & Control en het team Helpdesk, Operations & Support. In het verslagjaar is de discipline Planning & Control opgegaan in de discipline ICT Beheer, die zich ontwikkeld heeft tot een team ICT Beheer. Tevens is een nieuwe discipline ontstaan, ICT Beleid. In deze discipline zijn de senior ICT-beheerders uit het team ICT Beheer ondergebracht.

Discipline ICT Beheer

De discipline bestaat uit een aantal senior ICT-beheerders.

Taak is het beleidsmatig doorontwikkelen van de in gebruik zijnde ICT en het in afstemming met informatiemanagement begeleiden van vernieuwingen hierin.

Team ICT Beheer

De discipline bestaat uit een teamleider en een aantal ICT-beheerders. Taak is het borgen van de continuïteit van de automatiseringsinfrastructuur en hierop werkende applicaties, het in productie nemen van vernieuwingen hierin, de back-up en restore van gegevens, en het opstellen en bewaken van procedures en planningen hiertoe.

Team Helpdesk, Operations & Support

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het aannemen en doorgeven van storingen aan faciliteiten (bijvoorbeeld copiers, meubilair, koffieapparaten), het leveren van hulp en support bij het gebruik van de ICT-infrastructuur en operationele werkzaamheden rondom de computersystemen.

Afdeling Financiën

De afdeling bestond uit een manager, de discipline Control & Analyse en de teams Accounting en Reporting. In het verslagjaar is de discipline Control & Analyse verder ontwikkeld tot het team Controlling. Het team Reporting is opgeheven, de werkzaamheden zijn ondergebracht bij de teams Accounting en Controlling. Tevens is gestart met de oprichting van het team Underwriting.

Team Controlling

Het team bestaat uit een controller een aantal (senior) medewerkers Controlling. Hun taak is het verzorgen van de interne en externe verslaggeving en fiscaliteit, het signaleren van risico's, trends en ontwikkelingen ten aanzien van het rendement van de onderneming en het onderhouden van het instrumentarium ten behoeve van de financiële besturing van de organisatie.

Team Accounting

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het verzorgen van de bedrijfsadministratie conform het hiertoe voorgestelde beleid op grond van wet- en regelgeving en het aanleveren van gegevens voor de rapportages.

Team Underwriting in oprichting

Het team zal gaan bestaan uit een manager Underwriting en een aantal medewerkers. Hun taak zal zijn het volmachtbeheer, controling en auditing van volmachten en maatschappijen en verzekerings-techniek.

Afdeling Facilitaire Dienst

De afdeling Facilitaire Dienst bestaat uit een facility manager en de teams Postkamer en Inkoop en Projectrealisatie.

Team Postkamer

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het ontvangen, distribueren, ophalen en verzenden van inkomende en uitgaande post en de post tussen de verschillende vestigingen van DAS en het verzorgen van het operationele gebouw- en apparatuurbeheer. In het verslagjaar is, in het kader van het project Digitaal Dossier, gestart met het scannen en digitaal distribueren van de inkomende post voor de rechtshulpverleners.

Team Inkoop en Projectrealisatie

Het team bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is het inkopen, administreren en distribueren van drukwerk en kantoorbenodigdheden en het realiseren van facilitaire projecten, waaronder verhuizingen en de inrichting van ruimtes.

Sector Human Resource Management

De sector bestaat uit een sectordirecteur, de teams Personeelsadvies en HRM Support en een aantal disciplines op het gebied van HRM Beleid.

Disciplines HRM Beleid

Onder de noemer HRM Beleid valt een aantal disciplines:

- Arbeidsvoorwaardenontwikkeling, met als taak het ontwikkelen van de arbeidsvoorwaarden.
- Personeelsbeleid, met als taak het ontwikkelen van het personeelsbeleid en -instrumentarium.
- Organisatieontwikkeling, met als taak het ontwikkelen van beleid op het gebied van de richting en realisatie van organisatieontwikkeling en vormgeven, begeleiden en borgen van organisatieveranderingen.
- Opleidingsbeleid en Management Development, met als taak het ontwikkelen van beleid gericht op de ontwikkeling van medewerkers aansluitend op de (toekomstige) behoeften van de organisatie en het vertalen hiervan naar opleidings- en trainingscurricula en het MD-beleid.

Team Personeelsadvies

Het team bestaat uit een manager Personeelsadvies en een aantal personeelsadviseurs. Hun taak is het begeleiden van de lijn bij de in-, door- en uitstroom van personeel en de toepassing van de HRM-instrumenten.

Team HRM Support

Het team Support bestaat uit een teamleider en een aantal medewerkers. Hun taak is de ontwikkeling en uitvoering van de personeels- en salarisadministratie en het als eerste aanspreekpunt voor de organisatie behandelen van alle vragen en administratieve mutaties op HRM-gebied.

> Cultuur

DAS Holding B.V. ontwikkelt zich snel.

Het onderdeel Legal Finance B.V. realiseert door overnames binnen de holding snel een forse incassopoot. Wij staan aan de vooravond van belangrijke activiteiten gericht op het vermarkten van onze (juridische) competenties, op andere dan verzekeringsbasis.

DAS heeft de ambitie de grootste juridische dienstverlener te worden. In dat kader hebben wij in samenwerking met een extern bureau een aantal kernwaarden geformuleerd: *Specialist, Daadkrachtig en Toegankelijk*. Het gaat er nu om deze waarden te laten leven.

Het streven daarnaar kan ook bijdragen aan een betere identificatie van onze medewerkers met de organisatie.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt daaraan behoefte te bestaan. De kernwaarden kunnen meer richting geven.

Teneinde deze kernwaarden verder te concretiseren werkt iedere sector binnen DAS de nieuwe kernwaarden uit naar gewenst gedrag en te hanteren uitgangspunten. Binnen de sector Legal Services leidt dat tot een herdefiniëring van de bestaande klantwaarden en

het formuleren van medewerkerswaarden. Klantwaarden zijn waarden waar DAS voor staat en waar de klant zich in kan herkennen en bij wil horen. Die klantwaarden worden door de organisatie en door individuele medewerkers overgebracht aan de klanten.

Medewerkerswaarden zijn waarden waar DAS voor staat, waarin medewerkers zich kunnen herkennen en die richting geven aan het gedrag van de medewerkers naar de klanten.

In 2007 geven Legal Services en ook de andere sectoren invulling aan een verdere uitrol van die klant- en medewerkerswaarden.

In het verslagjaar is het servicetraject voortgezet. Met dit traject brengen we ons serviceniveau door middel van jaarlijkse metingen in kaart en verbeteren/borgen we het door het nemen van verschillende initiatieven.

In 2006 stond de herijking van het servicetraject centraal. Aanleiding daarvoor was het herformuleren van kern- en klantwaarden. Daardoor was het niet zinvol om in het verslagjaar op grote schaal externe (kwantitatieve) metingen te verrichten op basis van de 'oude' waarden. Wel vond er een kwalitatief onderzoek (interviews) onder externe klanten plaats waarbij we onderzochten hoe de verschillende aspecten van onze dienstverlening bij hen leven. Uit de kwalitatieve metingen kwam naar voren dat onze juridische medewerkers deskundig zijn en de werkorganisatie op orde hebben, maar dat hun menselijke kant onvoldoende zichtbaar is. Juist op dat laatste aspect kunnen we ten opzichte van de externe klant scores.

Binnen Legal Services, namelijk de juridische groepen en de afdeling Verhaal, vonden diverse interne metingen plaats in 2006. Voor de beoordeling van de dossiers gebruikten we een vast panel teamleiders, wat de professionaliteit en de objectiviteit van de metingen ten goede kwam.

De afdeling ICT (FIF) heeft zich het afgelopen jaar ingezet voor het verbeteren van het serviceniveau c.q. het starten van een servicetraject.

In het verleden schonken we specifieke aandacht aan de Commerciële Oriëntatie, oftewel het intensiveren van de samenwerking tussen de sectoren Commerciële Zaken en Legal Services teneinde de integrale dienstverlening richting de verzekerde en het intermediair te verbeteren. Dit project is in 2006 voortgezet. Zo is er in het afgelopen jaar een cursus Commerciële Oriëntatie ontwikkeld, bestemd voor rechtshulpverleners die zes maanden in dienst van DAS zijn. Zij kregen de mogelijkheid om één dag met de accountmanagers mee te lopen. De accountmanagers daarentegen boden we de mogelijkheid om een deel van het opleidingscurriculum van Legal Services te volgen en een ochtend met een jurist mee te werken.

In het verslagjaar gaven we binnen de organisatie op verschillende niveaus en op verschillende manieren inhoud aan de cultuursessies. Dit zijn eenmalige bijeenkomsten, specifieke werklunches of meer structurele overlegvormen waarin verschillende cultuuraspecten ter sprake komen. Legal Services organiseerde bijvoorbeeld directielunches waarbij medewerkers met de directie LS informeel van gedachten wisselden. Kernthema's daarbij waren 'transparant naar de klant' en 'kwaliteit is prioriteit'. Zowel de medewerkers als de directie van DAS ervoeren deze lunches als zeer nuttig. In de loop van het verslagjaar werden er zodoende binnen het bedrijf meer werklunches georganiseerd.

Met al deze initiatieven gericht op de ontwikkeling van een klantgerichte cultuur zijn wij er nog niet. Cultuur is verankerd in ons denken en doen. En ontwikkelt zich dus ook voortdurend. Wil onze cultuur service- en kwaliteitgericht handelen ondersteunen dan zullen wij ons steeds opnieuw moeten afvragen of wij er alles op inrichten dat die doelstellingen als vanzelfsprekend worden ervaren. En daardoor zullen wij allemaal steeds weer nieuwe initiatieven moeten nemen.

> Arbozaken

Seksuele intimidatie, agressie en geweld (SAG)

De klachtencommissie bestaat uit Dorothy Schut (voorzitter), Frans Hellings, Liesbeth van de Schepop en plaatsvervangend lid Cees Jan Volcklandt.

De commissie ontving in het verslagjaar geen klachten. De belangrijkste bezigheid was het aandacht geven aan het bestaan binnen DAS van de commissie als zodanig en de scholing en training van de leden. Als vertrouwenspersoon waren beschikbaar: Annewieke van der Boom, Rien Leemans, Marja Tops, Pascal van der Kuijl en Karin Mostert. De vertrouwenspersonen werken in de verschillende vestigingen, maar het staat een ieder vrij om naar eigen keuze met een van de vertrouwenspersonen contact op te nemen.

Ergonomie

De ergonomische inrichting van de werkplek is een aandachtspunt van de lijnmanager. Bij het (her)inrichten van werkplekken en de aanschaf van meubilair speelt ergonomie nadrukkelijk een rol. Om de lijnmanager te ondersteunen is in de HRM-database uitgebreide informatie (waaronder een checklist) opgenomen over dit onderwerp.

Gezondheid

Ziekteverzuim

Vanaf het derde kwartaal 2006 is het gemiddelde jaarverzuim gestegen. Het jaargemiddelde in 2006 eindigde op 5,2% (in 2005 was het jaargemiddelde 4,8%).

Een ontwikkeling die onder de aandacht is gebracht van directie en de verantwoordelijke lijnmanagers. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om het verzuim terug te dringen. Het door HRM ontwikkelde analysemodel kan een bijdrage leveren aan het vergroten van het inzicht in de achterliggende oorzaken van het verzuim.

Curatief én preventief beleid

De samenwerking met Humanitas is in 2006 voortgezet. Gebleken is dat deze vorm van hulpverlening in een behoefte voorziet. Inmiddels is er voor alle vestigingen een bedrijfsmaatschappelijk werker beschikbaar.

Wij werken samen met een gespecialiseerd psycholoog die onze medewerkers, in kortdurende interventies, handvatten aanreikt om een betere balans te vinden tussen draagkracht en draaglast. De effectiviteit hiervan is hoog. Onze medewerkers waarderen deze mogelijkheid die veelal ook preventief wordt ingezet.

De training Voeren van verzuimgesprekken is in 2006 opnieuw aangeboden aan het lijnmanagement. De training voorziet in een behoefte en maakt inmiddels een structureel onderdeel uit van ons opleidingsaanbod.

De samenwerking met Medicare (serviceafdeling van De Amersfoortse) verloopt naar tevredenheid. Inzet van Medicare is met name

zinnig bij wachtlijstbemiddeling en de doorverwijzing naar gespecialiseerde centra.

Om de informatievoorziening naar het lijnmanagement te verbeteren is de HRM-database met betrekking tot het onderdeel Werk en Gezondheid grondig herzien en geactualiseerd. Alle relevante informatie en procedures zijn hier nu eenvoudig terug te vinden. Het casemanagement is in 2006 een onderdeel geworden van het takenpakket van alle personeelsadviseurs. Hiermee bereiken we dat de lijnmanagers met één adviseur in gesprek blijft over zijn bezetting. Dat is met name een voordeel als er sprake is van een samenloop van functionerings- en gezondheidsproblemen.

Rookbeleid

Het rookbeleid is in 2006 geëvalueerd. De rapportage hiervan is aan directie en Ondernemingsraad voorgelegd. De evaluatie bracht geen knelpunten in het huidige beleid aan het licht. Er is dan ook geen noodzaak tot bijstelling.

Wel is naar aanleiding van de evaluatie besloten om de voorlichting aan onze (nieuwe) medewerkers verder te verbeteren.

Veiligheid

In 2006 werd door de reeds opgeleide bedrijfshulpverleners (BHV'ers) een tweedaagse herhalingscursus gevolgd om de kennis op peil te houden. Deze herhalingscursus vindt in 2007 wederom plaats.

Eind van het verslagjaar werd aan de reeds opgeleide BHV'ers de mogelijkheid geboden deel te nemen aan een training voor het gebruik van een Automatische Externe Defibrillator (AED). Hieraan hebben twaalf medewerkers deelgenomen. Zij zijn nu, mits zij elk jaar herhalingsonderwijs volgen, geautoriseerd voor het werken met een AED. Begin 2007 worden alle vestigingen van DAS van een AED voorzien.

> Periodiek Arbeidsgeneeskundig Onderzoek (PAGO)

Door de invoering van het MTO (dat om de vier jaar wordt gehouden en laatstelijk in 2005 plaatsvond) is de doelstelling van het PAGO versmald tot het geven van inzicht in de gezondheid (srisico's) van individuele medewerkers. Het PAGO is een periodiek onderzoek dat ook met een interval van vier jaar wordt gehouden. In 2006 is een eerste aanzet gemaakt met de bezinning op de vraag hoe we het onderzoek in haar nieuwe opzet willen gaan inrichten. In 2007 moet hierin, in overleg met de commissie VGW, een keuze gemaakt worden.

> Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Binnen de markt van rechtsbijstandverzekeraars wil DAS de beste zijn. We gaan als A-merk voor kwaliteit. De service- en resultaatgerichtheid van onze medewerkers zijn bepalend voor ons succes. Op het gebied van arbeidsvoorwaarden, -verhoudingen, -omstandigheden en -inhoud moeten we de medewerkers optimaal faciliteren zodat zij in staat zijn een optimale bijdrage te leveren aan het succes van de organisatie.

Om onze organisatie door te ontwikkelen is het van belang om te weten hoe onze medewerkers tegen deze afzonderlijke arbeidsaspecten aankijken en welke waardering zij daaraan geven, teneinde vast te stellen welke ontwikkelingsmogelijkheden we hebben. In dat kader vond er in 2005 binnen onze organisatie een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaats.

Met het tevredenheidsonderzoek hebben we de volgende doelen voor ogen:

- door middel van een MTO (meer) inzicht krijgen in de mate van tevredenheid over en de waardering van de medewerkers voor het werken bij DAS rechtsbijstand;
- inzicht krijgen in de terreinen/aspecten waarop binnen de organisatie verbetering mogelijk is.

In 2006 rapporteerden we de onderzoeksresultaten. Uit die resultaten blijkt dat DAS op veel punten gemiddeld gelijk scoort met de gebruikte benchmark. Er zijn wel verschillen tussen de groepen/afdelingen. Over het algemeen zijn onze medewerkers tevreden over hun werkzaamheden, de interne collegialiteit, de beloning die zij ontvangen en hun leidinggevend. Aspecten die lager scoren zijn: betrokkenheid bij organisatie, werkdruk (voornamelijk bij LS1 en LS2 Verhaal & Buitenland), coachend leidinggeven, ontwikkelingsmogelijkheden en de klimaatbeheersing.

Alle groepen en sectoren zijn in het verslagjaar uitvoerig geïnformeerd over de resultaten van het MTO. De resultaten van de verschillende groepen/afdelingen gingen via de directieleden naar de groepsmanagers en teamleiders. De groepsmanagers en teamleiders informeerden vervolgens hun medewerkers en pakten samen met hen de decentrale thematiek op. Op decentraal niveau zijn de nodige initiatieven genomen om met de specifieke groeps-/afdelingsresultaten aan de slag te gaan. De doelstelling daarvan was om samen na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de tevredenheid op van belang zijnde punten te verbeteren.

Op centraal niveau stelde de directie naar aanleiding van het MTO-onderzoek de volgende drie thema's centraal: organisatie; arbeidsomstandigheden (inclusief werkdruk) en centrale HRM-thema's (inclusief ontwikkelingsmogelijkheden). Deze thema's worden in 2007 opgepakt. Ten aanzien van arbeidsomstandigheden (inclusief werkdruk) maakte de directie in december 2006 een pakket van maatregelen bekend, waaronder een uitbreiding van de secretariaten met 30% en het beperken van piekbelasting. Een nadere invulling van deze maatregelen volgt in 2007.

De te nemen maatregelen naar aanleiding van de MTO-meting moeten effect sorteren, dienen te passen in het bedrijfseconomische kader van DAS en moeten goed zijn voor DAS als bedrijf. De directie ziet het liefst dat de maatregelen niet alleen bijdragen aan de arbeidssatisfactie van de medewerkers, maar ook een bijdrage leveren aan de klantgerichtheid en de concurrentiepositie van DAS.

> Promoties

Ons beleid is erop gericht de loopbanen van onze medewerkers te ontwikkelen. Wij promoveren liever eigen medewerkers dan op een andere wijze in vacatures te voorzien. Daarbij blijft overigens vooropstaan dat wij de kwaliteit van de bezetting steeds verder willen opvoeren. Juist die moet ons in staat stellen ons van de concurrentie te onderscheiden.

In het verslagjaar promoveerde(n):

- 6 medewerkers naar een functie op het niveau hoger management;
- 4 medewerkers naar een functie op het niveau middle management;
- 2 managers naar een directiefunctie (binnen de Holding);
- 28 medewerkers zijn verticaal doorgegroeid in operationele functies waaronder 11 senior-juristen;
- 3 medewerkers zijn horizontaal verplaatst.

> Personalia

Jubilea

25-jarige jubilea

Commerciële Zaken

- Ans Philipsen, *acceptant*
- Diny van Oers, *medewerkster management support Acceptatie*

Legal Services 1

- Hennie Maier, *medewerkster Post & Archief*

Legal Services 2

- Bob Steinvooft, *groepsmanager Intake & ERH*

12,5-jarige jubilea

Commerciële Zaken

- Monique Westerbeke, *medewerkster Volmachtssupport*
- Suresh Raghoebarsing, *acceptant Complexe Zaken*

Legal Services 1

- John de Vet, *senior jurist*
- Johan Breeuwer, *teamleider juridisch team*
- Jacqueline Brouwer, *juriste*
- Hans Neuteboom, *teamleider juridisch team*
- Monique Priessen-Zwanenburg, *juridisch secretaresse*
- André Doorn, *senior jurist*

Legal Services 2

- Astrid Harms, *medewerkster Infodesk*
- Lydeke Verdam-Vos, *medewerkster Infodesk*

Legal Services 3

- Jack Sluijs, *groepsmanager*

Financiën, ICT & Facilitaire Dienst

- Gabriëlle Joosten, *stysteemontwikkelaar*

HRM

- Anneke Hoog-Kuiper, *juriste arbeidsvoorwaarden*

VUT, prepensionering en pensioen

In 2006 maakte de volgende medewerkers gebruik van de VUT, de prepensionering of gingen met pensioen:

- Aad van der Graaf, *senior juridisch medewerkster Verhaal & Buitenland*
- Herman Lucas, *servicemanager*
- Fred Striethoult, *accountmanager*
- Janny Broersma, *assistente buitenlandzaken*
- Toni Heidegger, *accountmanager*
- Gerda Wienk-Siebenheller, *juridisch secretaresse*

Overlijden

In 2006 is Fons Lotstra, jurist, op 57-jarige leeftijd overleden.

> Interne communicatie

De interne communicatie wordt verzorgd door Corporate Communicatie. Voor DAS is interne communicatie cruciaal. Bij een dienstverlener als DAS maken mensen immers het merk, de merkbelofte die we extern doen moet dan ook door ons personeel worden waargemaakt. Interne communicatie heeft naast een informerende rol ook

een sturende taak met betrekking tot hoe de werknemer zijn rol binnen de onderneming ziet. Speerpunten in 2006 waren: verbeteren interne positionering directie, kennis van de klantwaarden verhogen, opstellen communicatieplan voor speerpunten strategisch plan. De belangrijkste media voor interne communicatie zijn DAS Plaza en Vrijspraak. DAS Plaza, het intranet, is bedoeld om werknemers te informeren over actuele ontwikkelingen bij DAS. Naast nieuws over de organisatie biedt DAS Plaza ook ruimte voor persoonlijk nieuws van werknemers van DAS. Bovendien helpt DAS Plaza om werkprocessen te vereenvoudigen. Zo vind je er een digitaal telefoonboek, formulieren om bezoekers aan te melden enzovoort. Heel belangrijk is dat DAS Plaza de communicatie tussen werknemers onderling vergroot. Iedereen die iets te melden heeft, zowel zakelijk als privé, kan dit communiceren op DAS Plaza. Corporate Communicatie is verantwoordelijk voor de eindredactie van de nieuwsvoorziening op de homepage. Voor de informatievoorziening per sector- of afdelingspagina's is een zogenoemde contentmanager benoemd. Deze selecteert relevante informatie en voert redactie over de pagina's voor zijn sector.

Het personeelsblad Vrijspraak verschijnt zes keer per jaar en biedt, in tegenstelling tot DAS Plaza, niet zozeer het laatste nieuws maar vooral achtergrondinformatie over belangrijke ontwikkelingen binnen DAS en persoonlijke achtergronden van de mensen bij DAS. De redactie komt eens in de twee maanden bij elkaar en bestaat uit vertegenwoordigers van diverse afdelingen. Tijdens de redactievergaderingen worden onderwerpen voor het eerstvolgende nummer geselecteerd en wordt de voorgaande Vrijspraak geëvalueerd.

> Werkoeverleg

Het werkoeverleg is het moment om elkaar te informeren en te betrekken bij onderwerpen die op andere niveaus of sectoren spelen, om kennis te delen en af te stemmen waar iedereen mee bezig is. Er werd in 2006 onverminderd regelmatig werkoeverleg gevoerd. Dit vond zowel binnen de sectoren als sectorbreed plaats; daarnaast werd vakinhoudelijk overleg gepleegd in het zogenoemde vakgroepoverleg binnen Legal Services.

> Opleiding en ontwikkeling

Kwaliteit verkoopt. Dat is onze overtuiging. Kwaliteit is bij dienstverlening, zoals wij die vormgeven, volledig afhankelijk van de kennis en kunde van individuele medewerkers.

Specialistische kennis van de rechtshulpverlening en productspecialisatie en de daaruit voortvloeiende specifieke verzekeringstechnische kennis spelen in combinatie met het versterken van ons ondernemerschap met een adequaat Management Development (MD) Beleid voortdurend een belangrijke rol in het verder uitbouwen van onze positie in de markt van aanbieders van rechtsbijstandverzekeringen.

Professionalisering van de rechtshulpverlening, klantgerichtheid en specialistische kennis van het product rechtsbijstandverzekeringen waren ook dit verslagjaar de hoekstenen van ons opleidingsbeleid. Daarnaast besteedden we in het kader van MD aandacht aan het stimuleren van het verder ontwikkelen van coachingsvaardigheden en het op gang brengen van een open-feedback-cultuur.

Wat vernieuwingen betreft waren de belangrijkste speerpunten: voor feedback op het functioneren van individuele managers introduceren we 360-graden-feedback. Daarnaast boden we het manage-

ment een Systeemlab aan, een simulatie over macht en invloed. Hieronder volgt een overzicht van ons opleidingsbeleid beschreven in de volgende onderdelen: DAS Rechtsbijstandacademie, overige opleidingsactiviteiten, DAS Management Development Programma, voorlichtingsactiviteiten voor studenten en stages. Het overzicht van hiermee gemoeide opleidingskosten staat elders in dit verslag beschreven.

DAS Rechtsbijstandacademie

De DAS Rechtsbijstandacademie bestaat uit: een algemeen deel, een onderdeel kennis algemeen en een blok vaardigheidstrainingen, die tezamen aan alle junioren worden aangeboden. Daarnaast kennen we vijf specialisaties, die uit meerdere modules bestaan. De Rechtsbijstandacademie wordt jaarlijks verder uitgebouwd en/of op onderdelen geactualiseerd.

Het **algemeen deel**, het introductieprogramma voor nieuwkomers, werd dit verslagjaar vijf maal georganiseerd. Van de modules van het onderdeel **kennis algemeen** gaven we één of twee maal uitvoering aan de opleidingen Burgerlijk Procesrecht (1 en 2), Insolventierecht en Beslag en Executie. Het blok **vaardigheidstrainingen** bestaat uit acht communicatieve en sociale (juridische) vaardigheidstrainingen. In dit verslagjaar verzorgden de trainers van Vergouwen Overduin drie keer Werkorganisatie, Klantgericht Adviseren en Klantgericht Corresponderen werden drie keer aangeboden; Onderhandelen werd vijf keer verzorgd; Schriftelijk Argumenteren werd vier keer aangeboden; Effectief Presenteren en de training Ondernemerschap binnen de juridische praktijk boden we beide zes keer aan. Persoonlijke Stresshantering werd vier keer verzorgd. Daarnaast werd de nieuwe training Conflicthantering zeven keer aangeboden. Het grootste deel van de vijf **specialisaties** werd aangeboden. Bij Arbeidsrecht werden de laatste twee modules van de in 2005 gestarte vernieuwde cyclus verzorgd. Daarna werd de totale cyclus van 16 modules nog twee maal aangeboden. Bij Contractueel werden twee modules van de in 2005 opgestarte cyclus aangeboden; daarna werd de totale cyclus van zeven modules nog eens verzorgd.

Bij Onroerend Goed werd aangeboden de volledige algemene cyclus van vier modules en de cycli Huurrecht en Bouwrecht. Bij Verhaal & Buitenland en OD/Letsel volgden medewerkers de zogenoemde M&S-modules. Daarnaast verzorgden we bij OD/Letsel de cursussen Pensioenschade, Levensloopregeling en Letsel, Ondernemer en Letselschade en Audalet. Verder werden zes modules aangeboden uit de zogenoemde Basis Vermogensrecht.

Éducation permanente

In overleg met de vakgroepen boden we juristen in het kader van éducation permanente actualiteitscursussen aan. Bij de Vakgroep Contractueel ging het om: Nieuw Verzekeringsrecht, Huurrecht, De overeenkomst van opdracht en Insolventierecht. Voor de Vakgroep OG boden we: Geluid voor juristen, Onrechtmatige overheidsdaad en omgevingsrecht, Koop OG en Personen- en familierecht. Bij OD/Letsel werd de actualiteitencursus Wetgeving 2006 aangeboden. Daarnaast werden lezingen gegeven door een tandheelkundig adviseur en een spreker van het Arbeidsdeskundigenbureau Heling en Partners. Bij de Vakgroep Arbeidsrecht werd WIA in de praktijk aangeboden en verschillende cursussen Arbeidsrecht. Ook werd een lezing over de werkloosheidswet aangeboden. Bij Verhaal en Buitenland verzorgde het Schadefonds Geweldsmisdrijven een lezing.

Overige opleidingsactiviteiten

Opleidingen voor specifieke doelgroepen

In 2006 verzorgde Vergouwen Overduin eenmaal de training Telefonische communicatie voor nieuwe medewerkers. De OR-leden volgden een tweedaagse OR-cursus

Mentorenopleiding

Voor twee groepen mentoren binnen Legal Services boden we onze mentorenopleiding aan. Hierin stonden de coachings- en didactische vaardigheden centraal. In de opleiding besteedden we aandacht aan het werken met het Ontwikkelings-Evaluatie-Formulier. In opzet was sprake van 'learning by doing': door het zelf ervaren van een ontwikkelingsgerichte feedback tijdens het intakegesprek kon de mentor leren hoe naar de ontwikkeling van een medewerker te kijken.

Opleiding binnen Commerciële Zaken

Dit verslagjaar brachten we in kaart welke deskundigheidseisen en opleidingseisen voortvloeien uit de Wet financiële dienstverlening, voor zowel medewerkers als ook directleidinggevenden. Deze wet, ter bescherming van de consument, wil veilig stellen dat medewerkers die het directe contact hebben met de klant, hiertoe voldoende zijn toegerust. De acceptanten hebben de hiervoor vereiste opleidingen inmiddels gevolgd; voor de directleidinggevenden zijn de verplichtingen in kaart gebracht.

Opleiding binnen ICT

Voor het professionaliseren van projectmatig werken volgden medewerkers Prince 2 Foundation en Prince 2 Practitioner. Daarnaast zijn er binnen informatiemanagement diverse Oracle-opleidingen gevolgd in het kader van nieuwe technologie en professionalisering. Alle medewerkers van de Helpdesk werden getraind in hun communicatieve vaardigheden.

Individueel gevolgde opleidingen

Meerdere medewerkers volgden in het kader van het POP vakopleidingen en/of individuele trainingen. Het streven naar uitbreiding van de eigen kennis en kunde om daarmee de kwaliteit van het eigen functioneren te verbeteren is vaak de drijfveer voor dit soort initiatieven.

Andere vormen van leren

Niet alle opleidingsactiviteiten worden in dit verslag besproken. Zo blijven de inspanningen die worden geleverd om het inzicht, de kennis en de vaardigheden van de medewerkers te vergroten waar dit vereist wordt door veranderingen in procedures, methoden en producten, onvermeld. Zo ook de door automatisering geboden ondersteuning bij invoering van nieuwe automatiseringssystemen. Het is immers vanzelfsprekend dat dit gebeurt. Evenals de mentorenbegeleiding en het vakoverleg binnen de rechtshulpgroepen. De grens tussen opleiding en begeleiding en opleiding en kennisuitwisseling is soms moeilijk te trekken.

DAS Management Development Programma

Bij MD gaat om het selecteren van managementtalent en het ontwikkelen van toekomstige leidinggevenden en het doorontwikkelen van het huidige management.

MD-beleid

Dit verslagjaar introduceerden we de managementrollenfeedback; een 360-graden-feedback waarbij de individuele manager feedback vraagt op zijn functioneren. De uitslag op dit onderzoek nemen we

mee in de Talent Review. Hierbij bekijken we jaarlijks de kwaliteit van ons hoger management. Per manager bekijken we wat zijn onderscheidende kwaliteiten zijn en wat zijn verbeterpunten. De uitkomst van de Talent Review biedt aanknopingspunten voor individuele ontwikkelingstrajecten. We boden daaropvolgend enkele managers, die hierin initiatief namen, ontwikkelingsmogelijkheden aan. Met deze individuele maatwerk-ontwikkelingstrajecten sluiten we beter aan bij de persoonlijke ontwikkeling van individuele leidinggevenden.

MD-kweekvijvers

In het afgelopen verslagjaar selecteerden we vier nieuwe instrumers; twee aspirant-teamleiders en twee aspirant-managers. Gaandeweg het verslagjaar werden twee MD'ers ingezet als vervangend of ad-interim-teamleider. Daarnaast werden twee MD'ers vanuit de kweekvijvers aangesteld als teamleider.

MD-programma

- *Externe coaching* Tenminste dertien leidinggevenden maakten dit jaar gebruik van de mogelijkheid om extern gecoacht te worden. Deze op het individu gerichte interventie gaat in op meer persoonlijke leervragen van de gecoachte leidinggevende.

- *Begeleide intervisie* Intervisie is een concrete manier om met elkaar te leren van de dagelijkse werkpraktijk. We startten dit verslagjaar vier intervisiegroepen van teamleiders op. Een professionele begeleider bewaakte het proces, reikte meerdere praktische gespreksmodellen en werkvormen aan en hielp daarbij in de keuze welke methodiek het best bij het ingebrachte vraagstuk aansluit.

- *Het Systeemlab* Managers boden we een simulatie over macht en invloed. Daarmee werd hun een geheel ander perspectief geboden om naar gedrag binnen een organisatie te kijken. En praktische handvatten geboden hoe je invloed kunt uitoefenen vanuit je eigen positie als manager.

- *De Leidinggevende als coach* In deze training, bestemd voor alle leidinggevenden, staat de coachende attitude centraal. De training boden we dit verslagjaar aan twee groepen teamleiders aan.

- *Ziekteverzuimbegeleiding* Dit verslagjaar werden twee groepen leidinggevenden getraind in het voeren van verzuimgesprekken. Daarbij werd inzicht geboden in die beïnvloedingsmomenten tijdens het ziekteverzuimproces, die bepalend kunnen zijn voor een versnelde terugkeer in het arbeidsproces.

- *Individueel MD* Dit verslagjaar boden we achttien leidinggevenden individueel opleidingsadvies. Binnen de aangeboden maatwerk MD-opleidingen staat veelal de persoonlijke effectiviteit van de leidinggevende centraal.

Stages

Ook in 2006 boden wij stageplaatsen aan studenten van diverse opleidingen. Met het creëren van stageplaatsen beogen wij drie doelstellingen te bereiken:

- vergroting van onze bekendheid met de opzet en de organisatie van het onderwijs;
- vergroting van onze bekendheid met het (eind)niveau van scholieren/studenten;
- vergroting van de bekendheid van onze organisatie in onderwijskringen.

We plaatsten in totaal 51 stagiaires (ten opzichte van 2005 een daling van bijna 6%); afkomstig uit zowel het mbo, hbo als ook universitair onderwijs. Het ging om zeventien rechtenstages, waarvan vier studenten HBO Rechten studeren, binnen Legal Services: elf in Den Bosch, één in Rijswijk en vijf in Amsterdam. Ook liepen er vijftien

mbo'ers een stage binnen ondersteunende afdelingen van secretariaten van Legal Services. Zes mbo'ers liepen stage op de afdeling ICT en Facilitair Bedrijf. Overige stagiaires liepen stage in ons Servicecenter, de afdeling Acceptatie en de afdeling Verhaal & Buitenland.

Over de rechtenstages: er bestaat sinds enkele jaren een nieuwe studievariant HBO Rechten. Met het aanbieden van stageplaatsen aan deze nieuwe juristen, willen we onderzoeken waar we in de nabije toekomst de hbo-jurist kunnen inzetten. In het afgelopen verslagjaar startten zeven studenten HBO Rechten hun stage.

> Automatisering

Ketenintegratie

Dankzij internettechnologie en open standaards gaat er een nieuwe wereld open: het samenwerken over de grenzen van onze eigen organisatie heen. In 2006 is de eerste keten volledig geautomatiseerd. Vanuit de standaardapplicatie van de tussenpersoon kan een polis opgevoerd of gemuteerd worden in de backoffice van DAS. Een ware mijlpaal op het vlak van toegankelijkheid, met een waardevolle bijdrage aan onze overige strategische kernthema's. Snelheid en gemak voor onze tussenpersonen. Voor de afdeling Acceptatie een duidelijke verschuiving van werkzaamheden. Door de geautomatiseerde polisacceptatie en mutatie komt er meer ruimte voor de complexe aanvragen en advies.

Digitaal Dossier

De eerste stappen naar digitale dossiervorming zijn gezet. Binnen DAS zijn het Verhaal, Intake en Externe Rechtshulp die nu gebruik maken van deze toepassing. Belangrijke wijzigingen in de werkprocessen zijn hierdoor voor onze medewerkers merkbaar. Bij de postkamer is een scanstraat ingericht om de binnenkomende poststukken te digitaliseren. Hier heeft dan ook een uitbreiding plaatsgevonden. Dit in tegenstelling tot de groep post- en archiefmedewerkers die tot die tijd de fysieke distributie verzorgden. Voor de eindgebruikers van het digitale dossier is de werkplek zichtbaar aangepast. Er wordt gebruik gemaakt van twee beeldschermen en het aantal fysieke documenten is drastisch afgenomen.

Continuïteit computersystemen

De verregaande digitalisering en afhankelijkheid van de ICT-ondersteuning stelt ook hogere eisen aan de continuïteit. In 2006 zijn er veel maatregelen genomen om de continuïteit van de informatiesystemen te borgen

ICT-organisatie

Transparantie en toegankelijkheid

ICT wil transparant naar haar interne klanten zijn. In 2006 is er een nieuw helpdeskpakket in gebruik genomen. De interne klant kan hier gebruikmaken van de 'self service'-faciliteit, waarbij hij/zij de eigen 'helpdeskverzoeken' kan monitoren. Tevens is de intranetsite van ICT geheel vernieuwd zodat ICT ook op intranet toegankelijker wordt. Los van alle verbeteringen in onze systemen blijft het vooral mensenwerk. In 2006 hebben communicatietrainingen plaatsgevonden en is extra aandacht besteed aan de cultuur, onze klantwaarden en het begrip service.

Samenwerking

Binnen de afdelingen Informatie Management en ICT Facilities zijn gezamenlijke initiatieven genomen om de werkprocessen kwaliteits-

beheer, projectmatig werken, probleembeheer, wijzigingsbeheer en planning te professionaliseren. De werkprocessen sluiten hierdoor beter op elkaar aan en dit heeft een positief effect op de samenwerking.

DAS Helpdesk

Zonder structurele uitbreiding van de personele bezetting heeft de Helpdesk de groei in 2006 opgevangen. Door de introductie van Digitaal Dossier is het aantal vragen aan de Helpdesk sterk toegenomen. Hiervoor is tijdelijk extra personeel ingehuurd. In de toekomst zal hiervoor een structurele oplossing worden gevonden.

ICT Facilities organisatiestructuur

Per begin juli is de nieuwe organisatiestructuur van kracht bij ICTF. De afdelingsmanager en het team bestaande uit de senior-beheerders en teamleiders komen met een tweewekelijkse frequentie voor overleg bij elkaar. Deze frequentie van overleg wordt ook door de teamleider Beheer en de teamleider Helpdesk gehanteerd. De Wijziging Advies Groep (WAG) is een aantal keren bij elkaar geweest. Het project Kwaliteitsbeheer moet daar een impuls aan geven. Ook de locaties Den Bosch, Arnhem en Rijswijk worden betrokken in deze ontwikkelingen. De ICT-beheerders van de vestigingen wonen op regelmatige basis besprekingen in Amsterdam bij. Er is duidelijk een synergie-effect te constateren bij het oplossen van automatiseringsproblemen.

> Huisvesting

Op 20 december 1993 namen wij het grootste gedeelte van het voor ons ontwikkelde kantoorgebouw aan de Karspeldreef in Amsterdam Zuidoost in gebruik.

Sindsdien namen wij in de loop der jaren gefaseerd het resterende deel van het gebouw in gebruik. Totaal hebben wij nu 13.560 m² BVO (Bruto Vloer Oppervlak) plus 593 m² magazijnruimte ter beschikking. Eind 2006 werkten er 590 medewerkers.

In 2001 hebben wij onze huisvestingstrategie voor de lange termijn bepaald, waarin aangegeven staat hoe wij in onze toekomstige huisvestingsbehoefte voorzien. Directe voordelen aan nog grotere centrale huisvesting in Amsterdam herkennen wij niet.

In regionalisatie - decentraliseren van de huisvesting door, met handhaving van ons centrale "hoofd"kantoor, het vestigen van kleinere kantoren in de regio - zien wij voordelen bij het aantrekken van medewerkers, het bedienen van tussenpersonen en cliënten, en het scheppen van een aantrekkelijk en adequaat organisatieklimaat voor de rechtshulpverlening.

Sinds 1 januari 2002 beschikken wij ook over vestigingen in Den Bosch en Arnhem. In Den Bosch huren wij in het gebouw La Cinq van het complex Le Carrefour deel uitmakend van de stationslocatie. Dit gebouw is door zijn ligging uitstekend bereikbaar en biedt ons 2.968 m² BVO.

De inrichting en uitrusting werd geïnspireerd door onze Amsterdamse binnenhuisarchitectuur. Eind 2006 werkten er 103 medewerkers.

In Arnhem huren wij 1.006 m² BVO in de kantorenwijk De Gelderse Poort en wel in het gebouw Own Office.

Ook dit gebouw waarvan wij het door ons gehuurde gedeelte geheel inrichten heeft een duidelijke DAS-signatuur. Eind 2006 werkten er 47 medewerkers.

Sinds medio 2004 beschikken wij ook over een vestiging in Rijswijk. Hier huren wij 1.780 m² BVO in de kantorenwijk Plaspoelpolder. Eind 2006 werkten er 61 medewerkers.

Eind 2006 hadden wij 801 binnendienstmedewerkers (exclusief twaalf commerciële accountmanagers zonder werkplek op kantoor) in dienst.

Het overzicht van de per medewerker ter beschikking staande m² BVO kantoorruimte (totaal 19.314 m²) op 31 december 2006 ziet er dan als volgt uit:

Jaar	BVO
eind 2006	24,1
eind 2005	24,2
eind 2004	24,1
eind 2003	24,0
eind 2002	25,0
eind 2001	21,9
eind 2000	22,7
eind 1999	21,6
eind 1998	22,4
eind 1997	23,8
eind 1996	24,5
eind 1995	25,0
eind 1994	26,3

> Bedrijvendagen voor studenten

We vinden het belangrijk om op een actieve manier contacten te onderhouden met rechtenstudenten.

Daarom was DAS in 2006 aanwezig op acht juridische bedrijvendagen en nam deel aan de Nationale Carrièredagen en het Juristencongres in de RAI te Amsterdam.

Op een bedrijvendag verzorgen ervaren DAS-juristen een interactieve workshop en bemannen personeelsadviseurs samen met junior juristen een stand op de banenmarkt voor afstuderenden.

Dit verslagjaar nam DAS deel aan de volgende bedrijvendagen:

- De Juristen-Bedrijvendag; georganiseerd door Stichting Ad Forum; verbonden aan de Universiteit van Amsterdam;
- Juridische Bedrijvendag Nijmegen; georganiseerd door Juridische Faculteitsvereniging Nijmegen; verbonden aan de Katholieke Universiteit van Nijmegen;
- De Juristen-Bedrijvendag; georganiseerd door Stichting Ad Forum; verbonden aan de Universiteit van Amsterdam;
- De Amsterdamse Juridische Bedrijvendag; georganiseerd door de Juridische Faculteitsvereniging QBDBD van de Vrije Universiteit Amsterdam;
- De Landelijke Jurist & Werk dagen; georganiseerd door Stichting Jurist & Werk; verbonden aan de Universiteit van Leiden;
- De Bedrijven- en instellingendag; georganiseerd door Stichting Jurist in Bedrijf; verbonden aan de Universiteit Maastricht;
- Utrechtse bedrijvendag, georganiseerd door de Juridische studentenvereniging, verbonden aan de Universiteit te Utrecht.
- Bedrijven- & Instellingendagen; georganiseerd door de Juridische faculteitsvereniging verbonden aan de Universiteit te Groningen.
- Nationale Carrièredagen, het Juristencongres in de RAI te Amsterdam.

> Vereniging Amusement DAS 2006

DAS heeft sinds 1977 een personeelsvereniging, genaamd VAD: Vereniging Amusement DAS. Deze vereniging bestond aan het eind van 2006 uit 603 leden van de 804 medewerkers.

Enkele actieve medewerkers hebben deze vereniging opgezet, omdat er behoefte was om activiteiten te organiseren, met als doel de belangen van het DAS-personeel in recreatieve zin te behartigen.

De leden betalen een zeer kleine bijdrage van € 1,59 per maand via verrekening met het salaris. De directie van DAS verdubbelt dit bedrag.

Het bestuur, gevestigd in Amsterdam, bestaat inmiddels uit zeven leden om het grote aantal activiteiten te kunnen organiseren.

Er is sprake van een uitgebreid en gevarieerd aanbod van activiteiten. Zo is er op de vestiging in Amsterdam negen keer per jaar een themaborrel aan het begin van de maand. Aangezien de borrels zeer laagdrempelig van aard zijn, waardoor het nog makkelijker wordt de contacten onderling aan te sterken, heeft de DAS-directie besloten deze extra te financieren door ongeveer de helft van de kosten daarvan te vergoeden.

Verder organiseert de VAD jaarlijks een zaalvoetbaltoernooi voor alle vier de vestigingen en is er aandacht voor theaterbezoek, sportieve uitjes op het water, skiën, schaatsen en dergelijke. Ook wordt tot op heden vanuit Amsterdam iedere paar jaar een weekendreis voor alle vestigingen naar een stad in het buitenland georganiseerd.

De afgelopen jaren is de organisatie van de activiteiten enigszins complexer geworden door de oprichting van de vestigingen. Deze vestigingen hebben elk een VAD-commissie, die per vestiging haar eigen activiteiten organiseert.

Door de instelling van commissies onder het VAD-bestuur blijft laatstgenoemd bestuur nog steeds het aanspreekpunt voor de DAS-directie en externe organisaties.

De vestigingen krijgen jaarlijks een budget, dat minimaal zo groot is als de contributie van hun leden, met een verdubbeling daarvan door de directie én een bedrag van de directie als extra vergoeding van de borrels.

Doordat de vestigingen kleiner zijn dan de vestiging in Amsterdam is het aantal actieve leden relatief veel groter dan in Amsterdam.

> Sociaal jaarverslag 2006

Kengetallen sociaal beleid

DAS Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. maakt deel uit van DAS Holding N.V. waartoe ook behoren DAS Support B.V. en DAS Legal Finance B.V. In het boekjaar 2006 stonden alle medewerkers in dienst bij DAS Rechtsbijstand N.V. en voor het geval zij werkzaamheden verrichtten voor een ander onderdeel was er sprake van detachering. Alle medewerkers in het boekjaar zijn verantwoord in de staten onder afdelingen van DAS Rechtsbijstand N.V.

> Definitie medewerker:
degene die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht voor bepaalde of onbepaalde tijd in dienst van DAS is.

> Niet als zodanig worden aangemerkt:
stagiaires, oproepkrachten, freelancers en vakantiekrachten

> Aantallen fte's:
de aantallen fte's zijn herleid van de overeengekomen arbeidsduur (dat wil zeggen exclusief bijzondere verloven).

> Verklaringen van de afkortingen die in de staten worden gebruikt:

Corp.Com.	<i>Corporate Communicatie</i>
CZ	<i>Commerciële Zaken</i>
fte	<i>full time equivalent</i>
FIF	<i>Financiën, ICT & Facilitaire Dienst</i>
Jur.adv.	<i>juridisch adviseur</i>
LS	<i>Legal Services</i>
Secr.	<i>secretariaat</i>
adv.	<i>adviseur</i>

> Verdeling vaste medewerkers naar afdeling in fulltime equivalenten

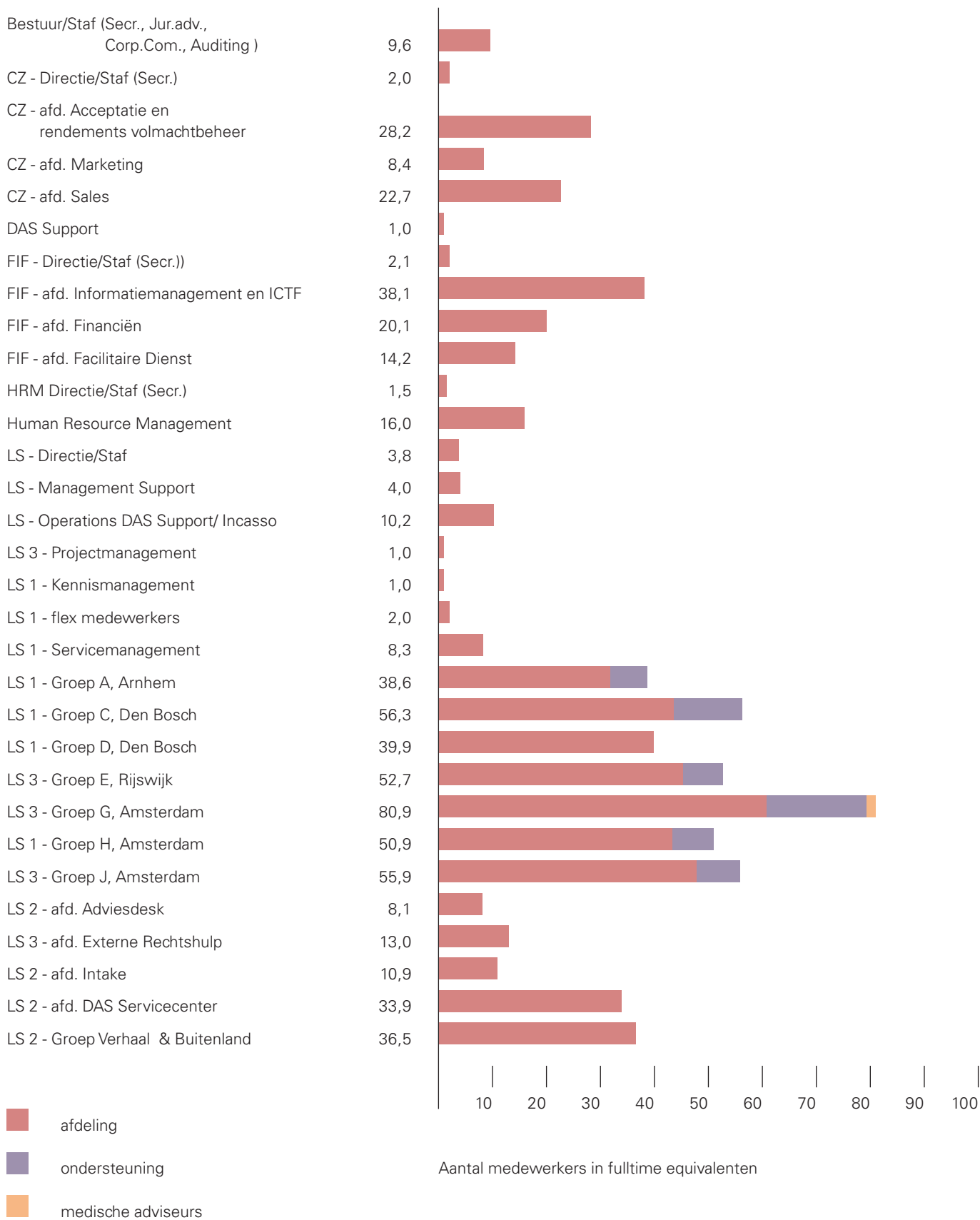
	31-12-2006				31-12-2005			
	Afd.	Ond.st.	Medisch	Totaal	Afd.	Ond.st.	Medisch	Totaal
Bestuur/Staf (Secr., Jur.adv., Corp.Com., Auditing)	9,55			9,55	11,17			11,17
CZ - Directie/Staf (Secr.)	2,00			2,00	2,00			2,00
CZ - afd. Acceptatie en rendements volmachtbeheer	28,18			28,18	29,74			29,74
CZ - afd. Marketing	8,44			8,44	6,95			6,95
CZ - afd. Sales	22,69			22,69	21,23			21,23
DAS Support	1,00			1,00	1,00			1,00
FIF - Directie/Staf (Secr.)	2,09			2,09	2,09			2,09
FIF - afd. Informatiemanagement en ICTF*	38,06			38,06	38,74			38,74
FIF - afd. Financiën **	20,11			20,11	18,05			18,05
FIF - afd. Facilitaire Dienst	14,19			14,19	9,85			9,85
HRM Directie/Staf (Secr.)	1,54			1,54	1,54			1,54
Human Resource Management	16,01			16,01	16,51			16,51
LS - Directie/Staf	3,80			3,80	3,80			3,80
LS - Management Support	3,99			3,99	3,78			3,78
LS - Operations DAS Support/ Incasso	10,17			10,17	10,87			10,87
LS 3 - Projectmanagement	1,00			1,00	1,00			1,00
LS 1 - Kennismanagement	1,00			1,00	1,00			1,00
LS 1 - flex medewerkers	2,00			2,00	1,80			1,80
LS 1 - Servicemanagement	8,34			8,34	9,19			9,19
LS 1 - Groep A, Arnhem	31,78	6,82		38,60	33,15	5,67		38,82
LS 1 - Groep C, Den Bosch	43,78	12,55		56,33	79,38	10,89		90,27
LS 1 - Groep D, Den Bosch	39,86			39,86				
LS 3 - Groep E, Rijswijk	45,35	7,35		52,70	42,54	6,74		49,28
LS 3 - Groep G, Amsterdam	60,81	18,47	1,61	80,88	62,86	13,74	1,53	78,12
LS 1 - Groep H, Amsterdam	43,34	7,57		50,91	47,93	9,39		57,32
LS 3 - Groep J, Amsterdam	47,91	7,95		55,86	53,25	8,37		61,62
LS 2 - afd. Adviesdesk	8,11			8,11				
LS 3 - afd. Externe Rechtshulp	12,98			12,98	13,62			13,62
LS 2 - afd. Intake	10,85			10,85	11,41			11,41
LS 2 - afd. DAS Servicecenter	33,89			33,89	34,77			34,77
LS 2 - Groep Verhaal & Buitenland	36,49			36,49	38,92	6,05		44,98
				671,62				670,52

* Bestaat uit de afdelingen: ICT en Processen, Systeemontwikkeling, ICT Beheer, Helpdesk, Adv. ICT

** Bestaat uit de afdelingen: Actuarieel, Controlling, Accounting

Het aantal medewerkers uitgedrukt in full-time equivalenten is toegenomen met 0,16% (2005 ten opzichte van 2004 toegenomen met 0,47%, 2004 ten opzichte van 2003 toegenomen met 10,71%, maar exclusief de overname van LAR 1,6%). De gegevens laten de situatie op 31 december 2006 zien en vormen geen indicatie voor de werkelijke personeelsbehoefte.

Verdeling vaste medewerkers naar afdeling in fulltime equivalenten per afdeling in percentage



> Verdeling vaste medewerkers naar mannen en vrouwen per afdeling

	31-12-2006					31-12-2005				
	M	V	Tot.	Afd.	Sector	M	V	Tot.	Afd.	Sector
<i>Bestuur/Staf (Secr., Jur adv., Corp. Com., Auditing)</i>	4	6		10	10	4	8		12	12
CZ - Directie/Staf (Secr.)	1	1		2		1	1		2	
CZ - afd. Acceptatie en rendements volmachtbeheer	14	18		32		13	19		32	
CZ - afd. Marketing	6	3		9		5	2		7	
CZ - afd. Sales	16	7		23		18	4		22	
<i>Commerciele Zaken</i>					66					63
<i>DAS Support</i>	1			1	1	1			1	1
FIF Directie/Staf (Secr., Adv.ICT)	1	2		3		1	2		3	
FIF - afd. Automatisering	35	5		40		35	6		41	
FIF - afd. Financiën	15	5		20		13	5		18	
FIF - afd. Facilitaire Dienst	10	6		16		9	1		10	
<i>Finance, ICT en Facilitaire Dienst</i>					79					72
HRM Directie/Staf (Secr.)	1	1		2		1	1		2	
Human Resource Management	5	15		20		5	16		21	
<i>HRM</i>					22					23
Legal Services - Directie/Staf	3	1		4		3	1		4	
Legal Services - Management Support	1	4		5		1	4		5	
Legal Services Operations DAS Support/ Incasso	6	6		12		6	7		13	
<i>Legal Services</i>					21					22
LS 1 - flexmedewerkers	1	2		3		1	2		3	
LS 1 - Kennismanagement	1			1		1			1	
LS 1 - Servicemanagement	6	3		9		7	3		10	
LS 1 - Groep A, Arnhem										
> ondersteuning	4	7	11			1	7	8		
> juridisch	17	19	36	47		20	17	37	45	
LS 1 - Groep C, Den Bosch										
> ondersteuning	2	14	16			2	12	14		
> juridisch	22	23	45	61		32	51	83	97	
LS 1 - Groep D, Den Bosch										
> juridisch	16	26		42						
LS 1 - Groep H, Amsterdam										
> ondersteuning	1	10	11				14	14		
> juridisch	18	32	50	61		19	35	54	68	
<i>Legal Services 1</i>					224					224
LS 2 - afd. Adviesdesk	3	13		16						
LS 2 - afd. Intake	2	12		14		2	14		16	
LS 2 - afd. DAS Servicecenter	3	73		76		7	73		80	
LS 2 - afd. Verhaal & Buitenland										
> ondersteuning						1	11	12		
> juridisch	21	20		41		23	20	43	55	
<i>Legal Services 2</i>					147					151
LS 3 - Projectmanagement	1			1		1			1	
LS 3 - afd. Externe Rechtshulp	5	11		16		6	11		17	
LS 3 - Groep E, Rijswijk										
> ondersteuning	2	8	10			1	8	9		
> juridisch	18	33	51	61		17	30	47	56	
LS 3 - Groep J, Amsterdam										
> ondersteuning	1	12	13			1	13	14		
> juridisch	26	28	54	67		26	33	59	73	
LS 3 - Groep G, Amsterdam										
> ondersteuning	5	24	29			2	22	24		
> juridisch	33	33	66			38	30	68		
> medisch	2	1	3	98		2	1	3	95	
<i>Legal Services 3</i>					243					242
	329	484		813	813	326	484		810	810

De toename van het aantal personeelsleden in 2006 ten opzichte van 2005 is 0,37%. (De afname in 2005 ten opzichte van 2004 is 0,86%, de toename in 2004 ten opzichte van 2003 is 9,81% exclusief de overname van LAR 1,5%).

Verhouding mannelijke en vrouwelijk medewerkers	M	V
31 december 2006	40,5%	59,5%
31 december 2005	40,2%	59,8%
31 december 2004	40,9%	59,1%
31 december 2003	39,8%	60,2%

Vastgesteld kan worden dat het aantal mannelijke medewerkers in verhouding tot het aantal vrouwelijk medewerkers stabiel is gebleven. Een verhouding 60-40% (v/m) treft men ook aan bij de populatie die Rechten studeert. Juristen vormen een meerderheid in onze personele bezetting.

> In- en uitdiensttredingen

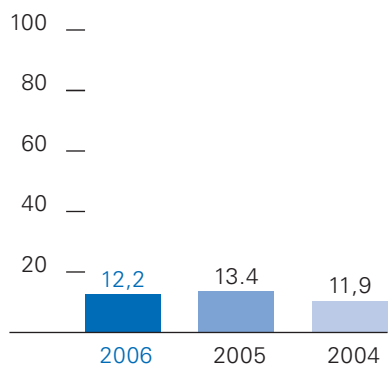
	Indiensttredingen			Uitdiensttredingen		
	M	V	Tot.	M	V	Tot.
Bestuur/Staf (Secr., Jur.adv.,Corp.Com., Auditing)		2	2		4	4
CZ - Directie/Staf (Secr.)						
CZ - afd. Acceptatie en rendements volmachtbeheer		3	3		3	3
CZ - afd. Marketing	2	1	3	1		1
CZ - afd. Sales	8	3	11	9	1	10
DAS Support						
FIF - Directie/Staf (Secr., Adv.ICT)						
FIF - afd. Informatiemanagement en ICTF	4		4	4	1	5
FIF - afd. Financiën	2		2			
FIF - afd. Facilitaire Dienst	1	2	3			
HRM Directie/Staf (Secr.)						
Human Resource Management					1	1
LS - Directie/Staf						
LS - Management Support						
LS - Servicemanagement				1		1
LS - Operations DAS Support/ Incasso	1	1	2	1	2	3
LS 1 - Directie/Staf						
LS 1 - flexmedewerkers						
LS 1 - Groep A, Arnhem						
> ondersteuning	3	1	4		1	1
> juridisch		2	2	2	1	3
LS 1 - Groep D, Den Bosch						
> juridisch	3	3	6		4	4
LS 1 - Groep C Den Bosch						
> ondersteuning	1	3	4	1	1	2
> juridisch	3	5	8	1	5	6
LS 3 - Groep E, Rijswijk						
> ondersteuning	1	1	2		1	1
> juridisch	2	5	7		2	2
LS 3 - Groep G						
> ondersteuning	1	2	3	3	4	7
> juridisch	5	6	11	5	4	9
> medisch						
LS 1 - Groep H						
> ondersteuning					3	3
> juridisch				3	3	6
LS 3 - Groep J						
> ondersteuning					2	2
> juridisch					4	4
LS 3 - Projectmanagement						
LS 1 - Kennismanagement						
LS 3 - afd. Externe Rechtshulp						
LS 2 - afd. Intake		1	1		3	3
LS 2 - afd. Adviesdesk	1	7	8			
LS 2 - afd. DAS Servicecenter		11	11	2	6	8
LS 2 - Groep Verhaal & Buitenland						
> ondersteuning					3	3
> juridisch	1	4	5	3	4	7
	39	63	102	36	63	99

Interne overplaatsingen worden niet als in-, respectievelijk uitdiensttredingen meegerekend.

De uitdiensttredingen naar motieven

	2006			2005			2004		
	M	V	Tot.	M	V	Tot.	M	V	Tot.
Natuurlijk verloop									
Vertrek buitenland		2	2					1	1
Verhuizing								1	1
Huiselijke omstandigheden		1	1		2	2		3	3
Medische gronden WAO					2	2			
Medische gronden Overig		1	1					1	1
Zwangerschap									
Pensionering/V.U.T.	4	2	6		2	2	2	1	3
Overlijden	2		2	2		2			
Ontslag gekregen									
Ongeschikt (bijv. in proeftijd)	1	10	11	4	6	10	1	10	11
Disciplinaire redenen	1	1	2	3	4	7			
Beëindiging dienstverband voor bepaalde tijd	7	9	16	9	8	17	5	6	11
Weggebleven zonder opgave van redenen									
Reorganisatie		6	6						
Ontslag genomen									
Zonder reden	1	4	5	1	7	8	3	8	11
Wijziging van beroep/functie		4	4	3	11	14	7	12	19
Beter salaris		1	1						
Positieve verbetering	17	16	33	12	17	29	5	10	15
Studie		2	2	1	2	3			
Arbeidsklimaat	1		1	1	3	4	1	4	5
Bijzondere redenen	2	4	6	4	5	9	1	11	12
	36	63	99	40	69	109	25	68	93

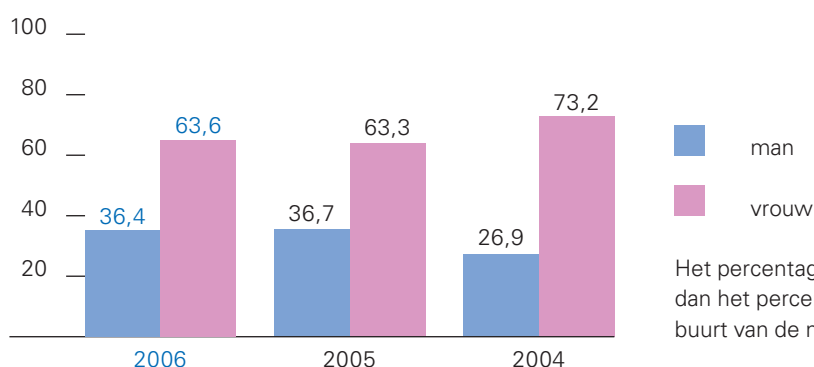
Percentage uitdiensttredingen 2004 t/m 2006



Het percentage uitdiensttredingen vertoont over de laatste drie jaren een redelijk stabiel beeld, na een sterke terugval in de jaren ervoor. Het verloop onder rechtshulpverleners is eveneens stabiel en ligt net onder de 10%. Het verloop in de commerciële sector is met meer dan 20% te hoog. Het verloop op ons servicecentrum van 10% is in vergelijking met voorgaande jaren laag.

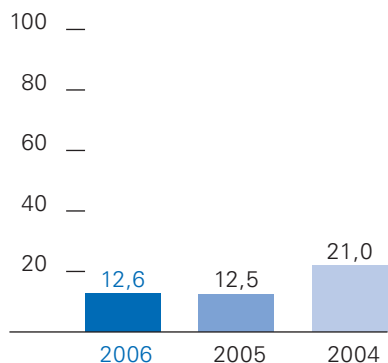
Noot: het percentage uitdiensttredingen wordt berekend ten opzichte van het gemiddelde personeelsbestand van het verslagjaar (2006 = 812).

Uitdiensttredingen in procenten verdeeld naar geslacht 2004 t/m 2006



Het percentage vrouwen dat uit dienst treedt is nog steeds hoger dan het percentage mannen, en blijft bijna onveranderd. Het ligt in de buurt van de m/v verdeling (40,5 versus 59,5) in onze organisatie.

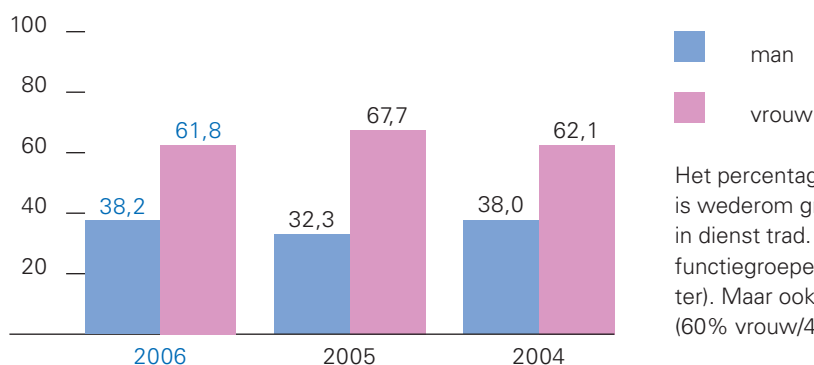
Percentage indiensttredingen 2004 t/m 2006



Het percentage indiensttredingen is gestabiliseerd en heeft een sterke correlatie met het percentage uitdiensttredingen.

Noot: het percentage uitdiensttredingen wordt berekend ten opzichte van het gemiddelde personeelsbestand van het verslagjaar (2006 = 812).

Indiensttredingen in procenten verdeeld naar geslacht 2004 t/m 2006



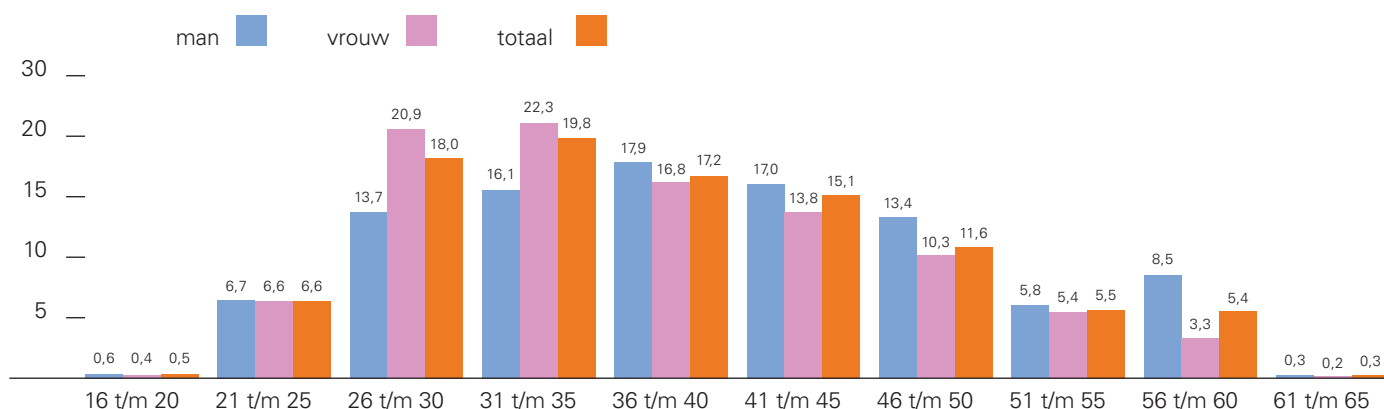
Het percentage vrouwelijke medewerkers dat in 2006 in dienst trad, is wederom groter dan het percentage mannelijke medewerkers dat in dienst trad. De oververtegenwoordiging van vrouwen in bepaalde functiegroepen speelt hierbij een rol (ondersteuning en servicecenter). Maar ook de verhouding mannen/vrouwen die rechten studeren (60% vrouw/40% man).

> Leeftijdsopbouw vaste medewerkers in procenten

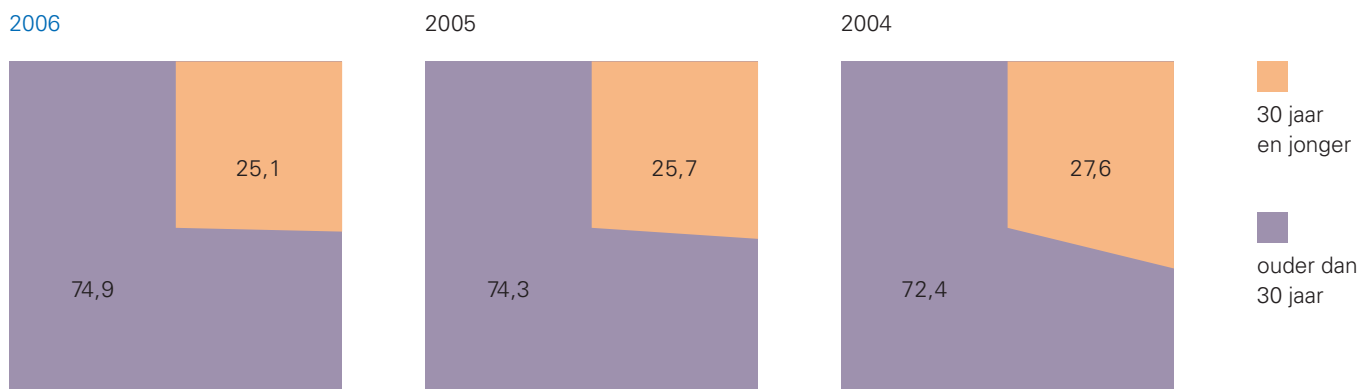
Leeftijd	31-12-2006			31-12-2005		
	M	V	Tot.	M	V	Tot.
16 t/m 20	0,6	0,4	0,5	0,0	0,2	0,1
21 t/m 25	6,7	6,6	6,6	8,9	6,6	7,5
26 t/m 30	13,7	20,9	18,0	11,0	22,7	18,0
31 t/m 35	16,1	22,3	19,8	18,4	21,9	20,5
36 t/m 40	17,9	16,8	17,2	18,1	15,7	16,7
41 t/m 45	17,0	13,8	15,1	16,3	15,1	15,6
46 t/m 50	13,4	10,3	11,6	13,5	9,3	11,0
51 t/m 55	5,8	5,4	5,5	5,2	5,6	5,4
56 t/m 60	8,5	3,3	5,4	8,0	2,5	4,7
61 t/m 65	0,3	0,2	0,3	0,6	0,4	0,5
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

De gemiddelde leeftijd in 2006 (37,98) is wederom licht gestegen ten opzichte van 2005 (37,81 jaar). In 2004 was de gemiddelde leeftijd nog 37,18 jaar en in 2003; 36,6 jaar.

Leeftijdsopbouw vaste medewerkers in procenten op 31-12-2006



Leeftijdsopbouw vaste medewerkers in procenten over de jaren 2004 t/m 2006



Het percentage medewerkers jonger dan 30 jaar is in 2006 opnieuw iets teruggelopen.

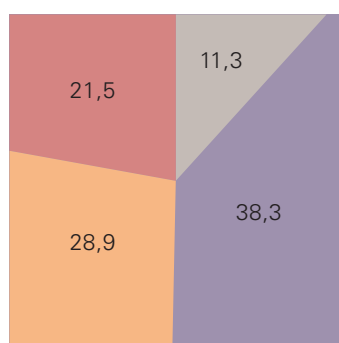
> Verdeling vaste medewerkers naar dienstjaren in procenten

Dienstjaren	31-12-2006			31-12-2005		
	M	V	Tot.	M	V	Tot.
Korter dan 1 jaar	10,6	11,8	11,3	8,3	12,8	11,0
1 tot 5 jaar	35,0	40,5	38,3	40,2	43,6	42,2
5 tot 10 jaar	24,0	32,2	28,9	21,2	28,9	25,8
10 of langer	30,4	15,5	21,5	30,4	14,7	21,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

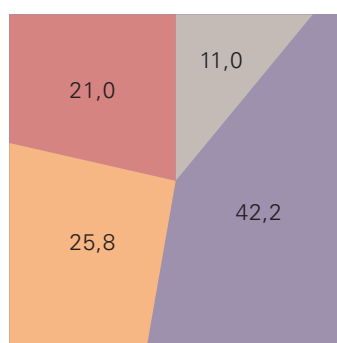
Opnieuw neemt het percentage medewerkers met een dienstverband van langer dan 5 jaar toe. Dit was verleden jaar ook het geval.

Van de vrouwelijke medewerkers is 52,3% korter dan 5 jaar in dienst tegenover 45,6% van de mannelijke medewerkers. Vorig jaar was dat 56,4% versus 48,5%, en in 2004 67,9% versus 55,4%. Het aantal vrouwelijke medewerkers met meer dan 5 dienstjaren neemt dus relatief snel toe.

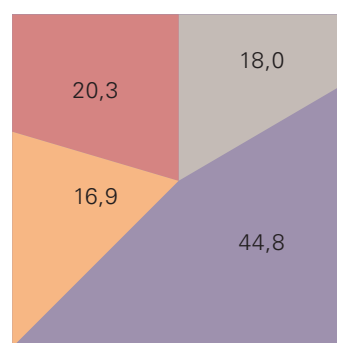
2006



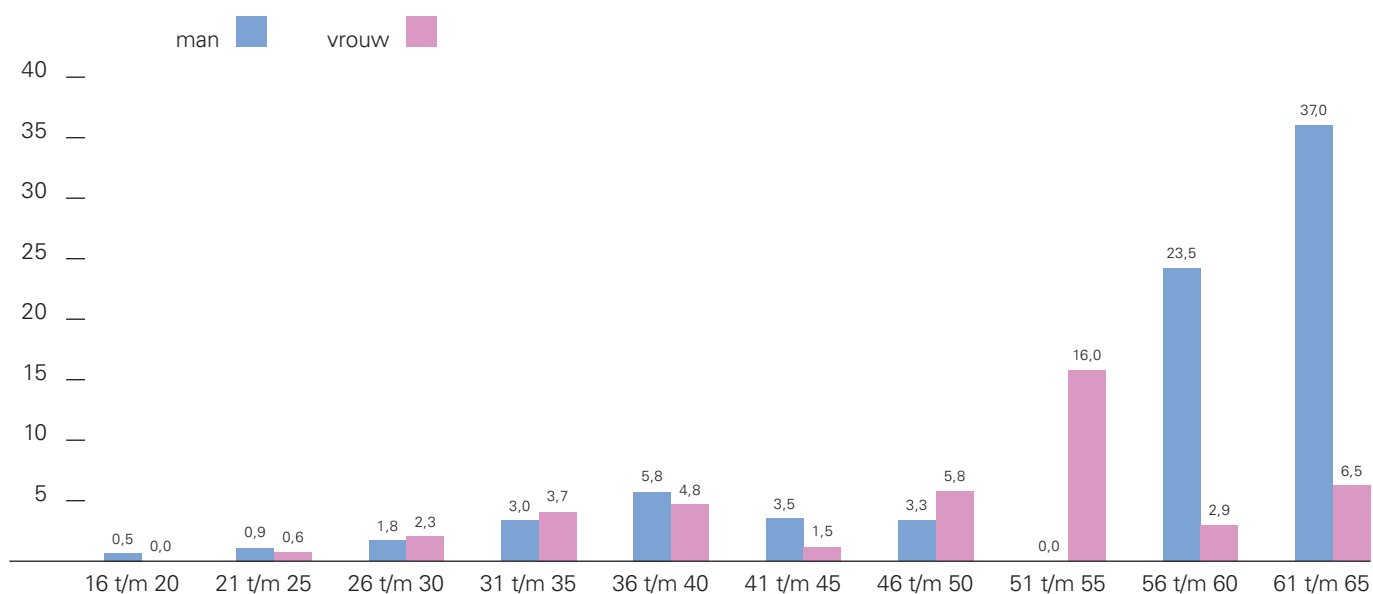
2005



2004



Gemiddelde aantal dienstjaren naar leeftijdsopbouw



Het verschil in aantal dienstjaren per leeftijdsgroep tussen mannen en vrouwen is vanaf 50 significant. Dit is ongetwijfeld een verdwijnend fenomeen.

Gemiddeld aantal dienstjaren naar leeftijdsopbouw bij uitdiensttredingen in 2006

Leeftijd	M		V		Totaal	
	aantal	jaren	aantal	jaren	aantal	jaren
16 t/m 20	1	0,5			1	0,5
21 t/m 25	4	0,9	9	0,6	13	0,8
26 t/m 30	6	1,8	17	2,3	23	2,1
31 t/m 35	7	3,0	9	3,7	16	3,4
36 t/m 40	4	5,8	13	4,8	17	5,3
41 t/m 45	4	3,5	5	1,5	9	2,5
46 t/m 50	4	3,3	5	5,8	9	4,6
51 t/m 55			1	16,0	1	16,0
56 t/m 60	4	23,5	2	2,9	6	13,2
61 t/m 65	2	37,0	2	6,5	4	21,8
Totaal	36	7,1	63	3,4	99	4,5

Het gemiddelde aantal dienstjaren bij uitdiensttreding ligt wat hoger dan in voorgaande jaren. De oorzaak is een hoger aantal pensioneringen. Een laag aantal geeft aan dat het verloop optreedt onder medewerkers met een relatief kort dienstverband.

Overzicht gemiddeld aantal dienstjaren naar mannen en vrouwen bij uitdiensttreding

	M	V	Totaal
2006	7,1	3,4	4,5
2005	2,9	2,8	2,8
2006	5,4	2,6	3,6

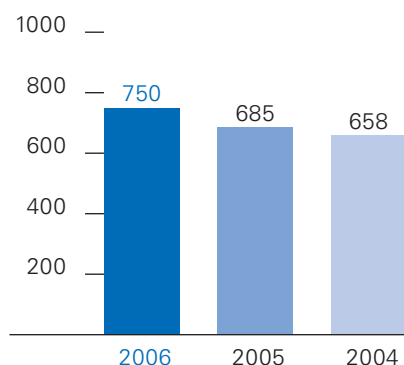
Het gemiddeld aantal dienstjaren bij vrouwen bij uitdiensttreden blijft lager dan dat bij de mannen. Er zijn meer mannen met een langer dienstverband dan vrouwen.

> Studiekosten

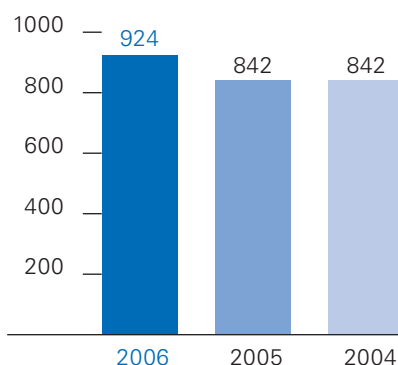
	2006	2005	2004
Totale kosten van opleiding	750.223	685.115	657.631
Kosten per medewerker uitgaande van de gemiddelde personeelsbezetting per 31 december	924	842	842

De totale opleidingskosten zijn in 2006 ten opzichte van 2005 gestegen met 9,5% bij een gelijk blijvend aantal medewerkers. De kosten per medewerker zijn ook gestegen en wel met 9,7%

Totale kosten x € 1.000,-



Kosten per medewerker



Kosten van individuele opleiding

	2006	2005	2004
Totale kosten	135.783	106.179	164.905
Aantal cursisten	181	132	137
Kosten per cursist	750	804	1.204

Alle kosten van opleidingen die de medewerker op individuele basis elders volgt, vallen onder deze kostenpost. Het aantal medewerkers dat in 2006 deelnam aan individuele opleidingen is ten opzichte van 2005 gestegen met 37%. De gemiddelde kosten per cursist zijn ten opzichte van 2005 gedaald met bijna 7%.

Kosten van opleiding en vorming

	2006	2005	2004
Kosten	552.033	578.936	492.726

Het betreft hier opleidingen voor afdelingen of groepen medewerkers, die DAS standaard en veelal in company aanbiedt. De kosten daalden ten opzichte van 2005 met bijna 5% (zie verder het hoofdstuk Opleiding).

> Salarisgebouwen

Aantal medewerkers en gemiddeld maandsalaris op 31-12-2006 in euro

Gebouw Verzekeringszaken/Algemeen			Gebouw Rechtshulp		
Salarisschaal	Aantal	Salaris	Salarisschaal	Aantal	Salaris
1	36	1.800	1		
2	54	1.800	2	9	2.409
3	30	2.095	3	25	2.721
4	82	2.320	4	22	3.207
5	49	2.648	5	7	3.686
6	15	3.081	6	146	3.392
7	22	3.212	7	72	4.183
8	19	3.270	8	40	4.508
9	25	3.855	9	2	5.735
10	13	4.332	10	10	5.523
11	6	5.054			
12	4	5.345			
13	4	5.445			
Tussentelling	359	2.646	Tussentelling	333	3.692
Aanloopschalen	Aantal	Salaris	Aanloopschalen	Aantal	Salaris
Jeugdschaal	2	642			
2a	15	1.389	1a		
3a	3	1.591	2a	1	1.547
4a	2	1.506	3a	7	1.600
5a	6	1.750	4a		
7b			6b	68	2.392
8b					
9c	3	2.568			
Tussentelling	31	1.552	Tussentelling	76	2.308
Alle medewerkers tezamen	390	2.565	Alle medewerkers tezamen	409	3.445
Overig	14	8.700			

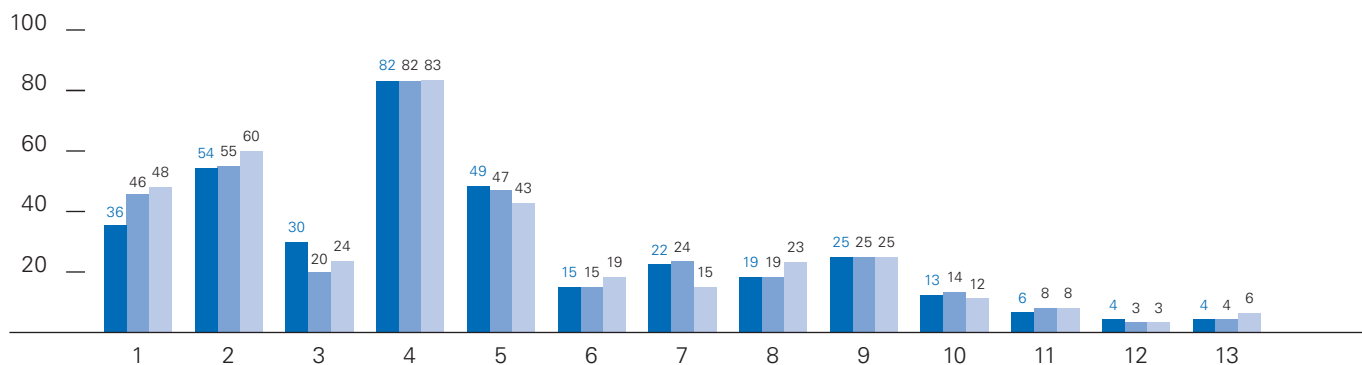
Alle salarissen zijn omgerekend naar de standaard voltijd van 38 uur.

Gemiddeld salaris	Jaar	Salaris	Toename t.o.v. vorig jaar
	2006	3.106	3,0%
	2005	3.019	3,1%
	2004	2.927	1,7%
	2003	2.877	4,8%

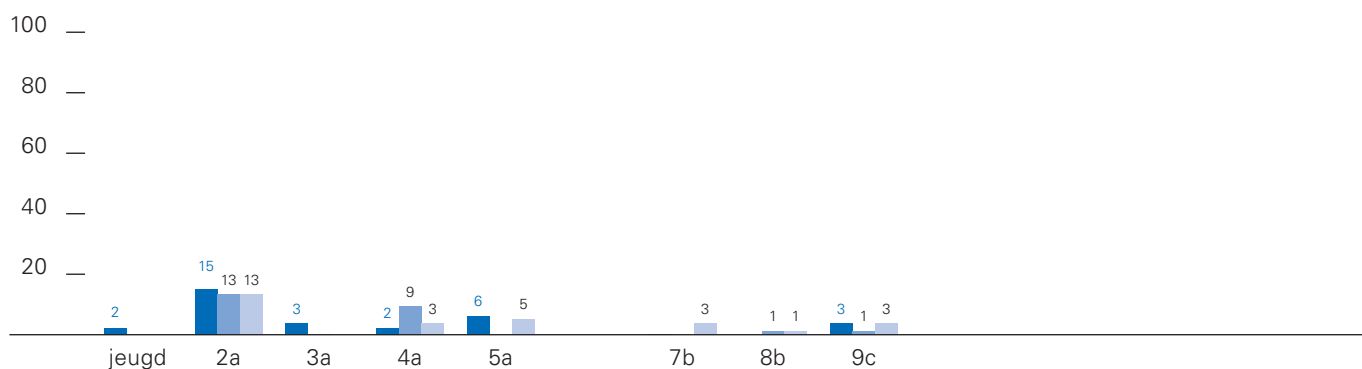
De stijging van het gemiddeld salaris in 2006 en 2005 is hoger dan in 2004. In 2004 vond er geen structurele (CAO) salarisronde plaats. Het lagere verloop en de langere duur van dienstverbanden heeft een dempend effect op de initiële verhogingen in verband met groei naar volwassenheid.

Salarisschalen Verzekeringszaken/Algemeen

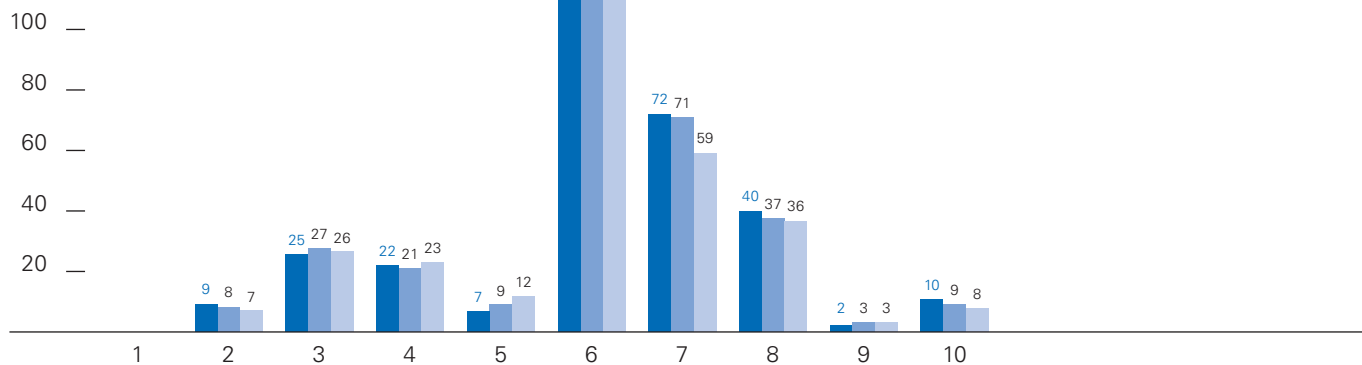
2006 2005 2004



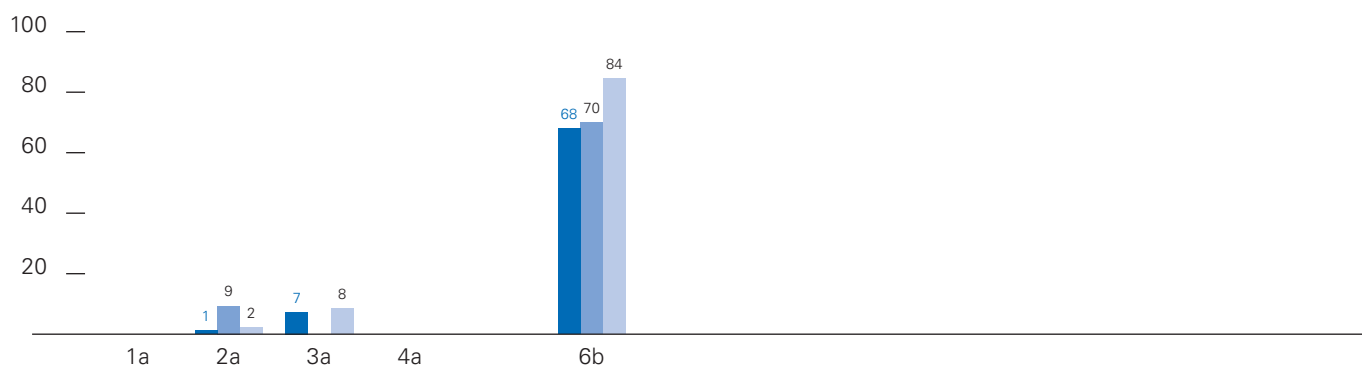
Aanloopschalen Verzekeringszaken/Algemeen



Salarisschalen Rechtshulp



Aanloopschalen Rechtshulp



> Aantal part-time medewerkers

	< 13 uur	13-20 uur	20-30 uur	30-38 uur	M	V
Bestuur/Staf (Secr., Jur.adv., Corp.Com., Auditing)				5	1	4
CZ - Directie/Staf (Secr.)						
CZ - afd. Acceptatie	1		5	7	5	8
CZ - afd. Marketing				5	3	2
CZ - afd. Sales			1	1		2
DAS Support						
FIF - Directie/Staf (Secr., Adv.ICT)		1	1			2
FIF - afd. Informatiemanagement en ICTF		1	2	7	5	5
FIF - afd. Financiën				1		1
FIF - afd. Facilitaire Dienst		3		4	2	5
HRM Directie/Staf (Secr.)			1			1
Human Resource Management			7	10	2	15
Legal Services - Directie/ Staf				1		1
Legal Services - Management Support		1	1	1	1	2
Legal Services - Servicemanagement				5	3	2
Legal Services - Operations DAS Support/Incasso		2	1	4	2	5
LS 1 - Directie/Staf						
LS 1- flexmedewerkers		1		2	1	2
LS 1 - Groep A, Arnhem						
> ondersteuning	2		5	3	4	6
> juridisch			6	16	8	14
LS 1 - Groep D, Den Bosch						
> juridisch			4	8	3	9
LS 1 - Groep C Den Bosch						
> ondersteuning		2	4	5	2	9
> juridisch			4	8	2	10
LS 3 - Groep E, Rijswijk						
> ondersteuning		2	3	3	1	7
> juridisch		2	7	14	6	17
LS 3 - Groep G						
> ondersteuning	1	6	15	4	3	23
> juridisch			10	15	6	19
> medisch		2	1		2	1
LS 1 - Groep H						
> ondersteuning		4	3	1	1	7
> juridisch		1	10	20	6	25
LS 3 - Groep J						
> ondersteuning	1	3	6	2	1	11
> juridisch	1	1	3	25	7	23
LS 3 - Projectmanagement						
LS 1 - Kennismanagement						
LS 3 - afd. Externe Rechtshulp		1	6	3	2	8
LS 2 - afd. Intake		2	4	3	1	8
LS 2 - afd. Adviesdesk	1	8	5	1	2	13
LS 2 - afd. DAS Servicecenter	26	25	22	2	3	72
LS 2 - Groep Verhaal & Buitenland		3	5	9	6	11
> ondersteuning						
> juridisch						
	33	71	142	195	91	350

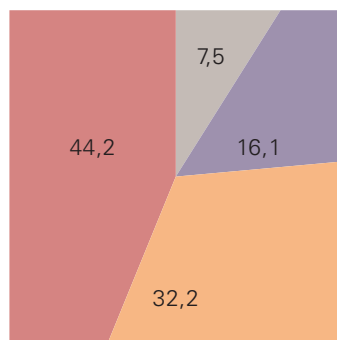
Het aantal part-time medewerkers (441) bedraagt in 2006 54,24% van het totaal aantal medewerkers (813). In 2005 was dit 53,1% (430) en in 2004 en 2003 resp. 54,1% en 53,6%.

Het deeltijdpercentage en het aantal medewerkers dat deeltijd werkt is licht gestegen.

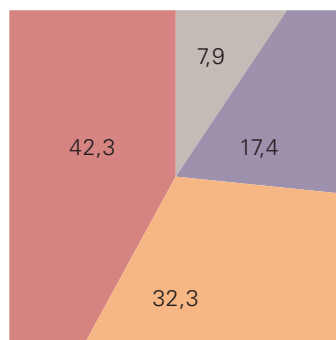
De deeltijdfaciliteiten worden binnen alle functieniveaus gebruikt. Het gemiddeld aantal uren dat onze deeltijders werkt bedraagt 25,39 (2005; 25,2 en in 2004; 24,80) en neemt licht toe.

Verdeling aantal partime medewerkers in procenten

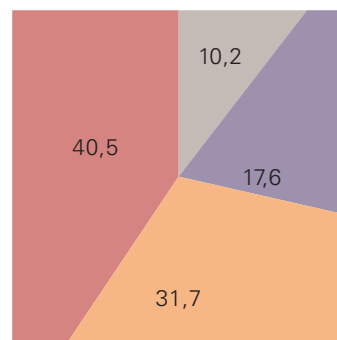
2006



2005



2004



> Ziekteverzuim in procenten

Voor het verzamelen en verwerken van ziekteverzuimgegevens maakten wij gebruik van ons eigen personeelsinformatiesysteem PMS. (De cijfers zijn exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.)

Allereerst een aantal definities van de gehanteerde begrippen.

- > Het teken / betekent gedeeld door;
- > PERS (gemiddelde personeelssterkte)
Het aantal kalenderdagen in dienst / aantal kalenderdagen in die periode;
- > VP (verzuimpercentage)
Het aantal verzuimde kalenderdagen / het totaal aantal kalenderdagen van de desbetreffende groep medewerkers in dezelfde periode * 100 %;
- > MF (meldingfrequentie)
Het aantal ziekmeldingen in een periode per 100 medewerkers (dit kan zijn per kwartaal of per jaar);
- > VDGEM (gemiddelde verzuimduur)
Het aantal verzuimde kalenderdagen van beëindigde ziektegevallen in een periode / het totaal aantal beëindigde ziektegevallen in een periode

Onderstaand zetten wij de overzichten van 2006 af tegen de overzichten van 2005

Periode 01-01-2006 t/m 31-12-2006		Periode 01-01-2005 t/m 31-12-2005	
*PERS	812	*PERS	814
*VP	5,2	*VP	4,8
*MFJAAR	1,4	*MFJAAR	1,5
*VDGEM	10,7	*VDGEM	10,9

In het algemeen kunnen wij zeggen dat het verzuimpercentage inzicht geeft in de omvang van het verzuim, de meldingsfrequentie laat zien hoe vaak medewerkers zich ziek melden en de verzuimduur geeft informatie over het gemiddeld aantal verzuimdagen per ziektegeval.

De gemiddelde verzuimduur van het aantal ziektegevallen dat in 2006 werd afgesloten was 10,7. In 2005 was deze 10,9. De meldingsfrequentie is gedaald van 1,5 in 2005 naar 1,4 in 2006. Het verzuimpercentage is gestegen van 4,8 naar 5,2.

De stijging van het verzuim is zorgelijk. Vanuit HRM worden de ontwikkelingen in het verzuim per kwartaal teruggekoppeld aan de probleemeigenaren en de directie. De stijging van het verzuim is in het derde kwartaal manifest geworden. Cijfers van het vierde kwartaal laten zien dat het geen éénmalig piek betrof.

Uit analyse van het verzuim zal moeten blijken wat de achterliggende oorzaken zijn van het toegenomen verzuim, om adequate maatregelen te kunnen nemen om het terug te dringen.

> Beknopt financieel jaarverslag 2006

Het jaar 2006 is afgesloten met een brutowinst van € 24,5 miljoen. Dit is een stijging van bijna 10% ten opzichte van het jaar 2005. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door een lagere schadelast, als gevolg van fractioneel lagere meldingen en een lagere dotatie aan de schadevoorziening. Daarnaast is er sprake van een lagere pensioenlast door de leeftijdsaanpassing in het pensioenreglement. De winst na belastingen bedraagt € 17,5 miljoen.

De brutopremieomzet is door autonome groei met 6,5% gegroeid van € 143,5 naar € 152,8 miljoen. Mede als gevolg van deze stijging is de met de premieomzet verband houdende provisieelast (inclusief tekencommissie) met € 3,7 miljoen toegenomen naar € 47,7 miljoen. De overige bedrijfskosten zijn € 3,2 miljoen hoger dan in 2005 door hogere projectkosten en de incidentele meevallers in 2005 en komen uit op € 14,3 miljoen.

Ultimo 2006 bedraagt de schadevoorziening € 132,5 miljoen, dit is een stijging van bijna 8% in vergelijking met vorig jaar.

De balanswaarde van de beleggingen is toegenomen van € 191,4 naar € 215,6 miljoen door aankopen die voortvloeien uit het nageleefde beleggingsbeleid.

De aanwezige solvabiliteitsmarge bedraagt € 46,7 miljoen. In 2005 bedroeg deze € 40,1 miljoen. De stijging is met name het gevolg van een toevoeging van de winst van 2005 aan de algemene reserve en de hoge winst in 2006. Het eigen vermogen is in 2006 met ruim 30% toegenomen.

> Kerncijfers (x € 1.000)

	2006	2005	2004	2003	2002
> Opbrengst					
Geboekte premie	152.816	143.514	133.780	113.753	104.088
Opbrengst beleggingen	7.619	10.539	6.352	6.723	6.476
Totaal	160.435	154.053	140.132	120.476	110.564
> Kosten rechtshulp					
	71.765	74.344	76.790	67.189	63.913
> Bedrijfskosten					
Provisie	36.923	34.100	30.287	25.387	22.748
Overige bedrijfskosten	25.066	20.941	20.618	16.680	14.911
Totaal	61.989	55.041	50.905	42.067	37.659
> Resultaat					
Resultaat voor belastingen	24.525	22.285	9.097	7.791	5.308
Belastingen	6.995	7.301	3.042	2.586	1.741
Resultaat na belastingen	17.530	14.984	6.055	5.205	3.567
> Technische voorzieningen					
Premies	42.253	40.331	38.184	32.099	28.829
Schaden	132.483	123.051	112.421	88.315	73.543
Totaal	174.736	163.382	150.605	120.414	102.372
> Beleggingen					
Aandelen	36.049	29.792	17.713	17.183	15.459
Obligaties	179.560	161.620	132.850	110.047	92.600
Totaal	215.609	191.412	150.563	127.230	108.059
> Eigen vermogen					
Gestort kapitaal	5.060	4.991	4.991	4.991	4.991
Reserves	40.416	29.926	23.818	19.599	15.578
Totaal	45.476	34.917	28.809	24.590	20.569
> Cijfers per € 100 gestort kapitaal					
Winst	346,4	300,2	121,3	104,3	71,5
Eigen vermogen	898,8	699,6	577,2	492,7	412,1
> Gemiddeld aantal werknemers op fulltime basis					
	668	666	658	601	564

In 2005 is er sprake van waarderingsgrondslagen van pensioen, die gelet op de complexiteit niet zijn doorvertaald in de cijfers 2004 en voorgaande jaren.

> Balans per 31 december 2006 (x € 1.000)

(voor winstbestemming)

	2006	2005
> Activa		
1 Immateriële vaste activa	2.787	3.716
Beleggingen		
Overige financiële beleggingen		
2 – aandelen	36.049	29.792
3 – obligaties	179.560	161.620
	<u>215.609</u>	<u>191.412</u>
4 Vorderingen		
Vorderingen uit		
directe verzekering op		
– verzekeringnemers	1.121	1.224
– tussenpersonen	21.696	19.493
Overige vorderingen	1.931	2.492
	<u>24.748</u>	<u>23.209</u>
Overige activa		
5 Materiële vaste activa	2.458	2.526
6 Liquide middelen	5.631	3.753
	<u>8.089</u>	<u>6.279</u>
7 Overlopende activa		
Lopende rente	4.787	4.646
	<u>256.020</u>	<u>229.262</u>
> Passiva		
8 Eigen vermogen		
Geplaatst kapitaal	13.800	13.613
Nog te storten	8.740	8.622
	<u>5.060</u>	<u>4.991</u>
Agioreserve	169	238
Overige reserves	17.923	12.939
Reserve herwaardering beleggingen	4.794	1.765
Onverdeelde winst	17.530	14.984
	<u>45.476</u>	<u>34.917</u>
9 Technische voorzieningen		
Voor niet-verdiende premies		
– bruto	42.253	40.331
Voor te betalen		
schaden/uitkeringen		
– bruto	132.483	123.051
	<u>174.736</u>	<u>163.382</u>
10 Andere voorzieningen		
Latente belastingverplichtingen	2.338	69
Pensioenvoorziening	9.526	11.321
Overige voorzieningen	414	-
	<u>12.278</u>	<u>11.390</u>
Schulden		
11 Schulden uit directe verzekering	3.414	3.435
12 Overige schulden	20.116	16.138
	<u>23.530</u>	<u>19.573</u>
	256.020	229.262

> **Winst- en verliesrekening over 2006 (x € 1.000)**

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
Technische rekening schadeverzekeringen		
1 Verdiende premies eigen rekening		
Brutopremies	152.816	143.514
Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies – <i>bruto</i>	<u>-1.922</u>	<u>-2.147</u>
	150.894	141.367
Toegerekende opbrengsten uit beleggingen	6.329	9.671
Schaden eigen rekening		
Schaden – <i>bruto</i>	62.333	62.231
Wijziging voorziening voor te betalen schaden – <i>bruto</i>	<u>9.432</u>	<u>12.113</u>
	-71.765	-74.344
2 Bedrijfskosten	<u>-61.989</u>	<u>-55.041</u>
Resultaat technische rekening schadeverzekering	23.469	21.653
Niet-technische rekening		
Resultaat technische rekening schadeverzekering	23.469	21.653
3 Opbrengsten uit beleggingen	7.619	10.539
Beleggingslasten	-234	-236
Toegerekende opbrengst uit beleg- gingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	<u>-6.329</u>	<u>-9.671</u>
Resultaat uit gewone bedrijfs- uitoefening voor belastingen	24.525	22.285
4 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering	<u>6.995</u>	<u>7.301</u>
Resultaat na belastingen	17.530	14.984

> Jaarverslag Ondernemingsraad 2006

Inleiding

De Ondernemingsraad heeft in 2006 adviezen uitgebracht over strategische besluiten die van groot belang zijn voor de toekomst van DAS. De adviesaanvraag over de oprichting van de subholding DAS Legal Finance B.V. en de samenwerking met Bos Incasso hield de Ondernemingsraad sterk bezig. De Ondernemingsraad heeft zich ook gebogen over de nieuwe medezeggenschapsstructuur en de vormgeving van de collectieve winstdeling.

De Ondernemingsraad heeft zich daarnaast intensief bemoeid met projecten als Digitaal Dossier, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en diverse pensioendossiers.

Samenstelling OR

Na de verkiezingen van 17 januari 2006 hebben Brenda Verhulst, Geert van Eijk en Henk Stehouwer de Ondernemingsraad versterkt. Janny Broersma nam afscheid als notulist en is opgevolgd door Simon van Vulpen. In december 2006 heeft de Ondernemingsraad opnieuw verkiezingen uitgeschreven omdat er vijf vacatures openvielen. Drie OR-leden zijn herkozen, en Arne Verbout en Peter Blom kwamen binnen als nieuw OR-lid. De Ondernemingsraad heeft afscheid genomen van Helma Tossieram (voorzitter), Adriaan Verburg (vice-voorzitter) en Marco Stegink. Zij hebben allen voortreffelijk werk geleverd voor de OR. Na een verkorte verkiezingsprocedure is Sonja Tang benoemd op de plek die Marco Stegink 1 februari 2007 achterlaat.

De OR heeft thans de volgende samenstelling: Hans Neuteboom (voorzitter), Henk Stehouwer (vice-voorzitter), Brenda Verhulst (secretaris), John de Vet (penningmeester), Peter Blom, Jacqueline Brouwer, Geert van Eijk, Björn van Houte, Linda Leerkes, Ritsaert Pel, Henk Stehouwer, Sonja Tang en Arne Verbout.

Onderdeelcommissies

De vestigingen Den Bosch, Arnhem en Rijswijk beschikken over goed functionerende onderdeelcommissies. In januari 2007 zullen de onderdeelcommissies bijeenkomen om ervaringen uit te wisselen. In zijn nieuwjaarstoespraak heeft Eric Pouw aangegeven dat DAS nog meer vestigingen zal krijgen. Dit betekent dat ook meer onderdeelcommissies nodig zullen zijn.

Achterban en directie

De achterban heeft de Ondernemingsraad in 2006 met de nodige vragen bestookt. Medewerkers stelden kritische vragen over de kosten van de FAR-regeling, het verdwijnen van het papieren telefoonboekje, het verstrekken van werkgeversverklaringen aan junioren en over het beloningsbeleid in relatie tot zwangerschapsverlof. De Ondernemingsraad heeft de vragen per mail en via het maandverslag beantwoord. De Ondernemingsraad heeft ook zelf zijn voelhorens uitgestoken bij de achterban, bijvoorbeeld bij het project Digitaal Dossier.

De Ondernemingsraad heeft in 2006 tien overlegvergaderingen gehad met de ondernemer. Daarnaast waren er twee keer per maand eigen vergaderingen. In de overlegvergadering, maar ook in besprekingen tussen OR-commissies en individuele directieleden, konden alle standpunten worden uitgewisseld. De ondernemer heeft ons uitgebreid geïnformeerd over het strategisch plan en de financiële cijfers. Enkele OR-leden beschikten over een hotline met HRM om te onderhandelen over de vormgeving van nieuwe secundaire arbeidsvoorwaarden. Dit gold zeker voor de pensioencommissie, die

soms onder druk kwam te staan wegens korte reactietermijnen. De Ondernemingsraad is tevreden over de bereikte onderhandelingsresultaten.

Oprichting DAS Legal Finance B.V.

Op 24 april 2006 ontving de Ondernemingsraad een adviesaanvraag over de oprichting van de subholding DAS Legal Finance B.V. De Ondernemingsraad bracht op 7 juni 2006 zijn advies uit. De Ondernemingsraad ziet de plannen voor de tweede pijler als een belangrijke versterking van ons bedrijf en gaat dan ook akkoord met de oprichting van DAS Legal Finance B.V. Wel heeft de Ondernemingsraad een aantal waarborgen gevraagd, die vooral te maken hebben met de verhouding tussen de eerste pijler en de tweede pijler. De Ondernemingsraad heeft opmerkingen gemaakt over de scheiding tussen de twee pijlers, de overdracht van werkzaamheden, de wederzijdse verkoop van producten, het uitbesteden van diensten en de huisvesting van werkeenheden van de tweede pijler. De Ondernemingsraad heeft ook gevraagd om een beleid te ontwikkelen voor DAS-medewerkers die in DAS Legal Finance B.V. willen gaan werken.

Na bespreking van het advies en een aantal toezeggingen van de ondernemer kon de Ondernemingsraad akkoord gaan. Op 30 juni 2006 heeft de ondernemer het definitieve besluit genomen tot de oprichting van DAS Legal Finance B.V.

Medezeggenschap

Met de komst van de tweede pijler is ook een nieuwe medezeggenschapsstructuur nodig. Sinds de oprichting van DAS Holding vertegenwoordigde de Ondernemingsraad de medewerkers van DAS N.V., DAS Support B.V. en *DAS Holding N.V.* Omdat de activiteiten en arbeidsvoorwaarden van de twee pijlers sterk verschillen, stelt de ondernemer voor om in de tweede pijler een eigen medezeggenschapsstructuur te starten. Na overleg met de ondernemer heeft de Ondernemingsraad op 19 juli 2006 zijn definitieve standpunt uitgebracht. In dit standpunt ziet de Ondernemingsraad af van zeggenschap over DAS Holding N.V. en DAS Legal Finance B.V. Belangrijk daarbij is de toezegging van de ondernemer dat alle holdingbeslissingen die de eerste pijler raken - en volgens de WOR adviesplichtig zijn - zullen worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad. Over de oprichting en de samenstelling van de centrale Ondernemingsraad zal de Ondernemingsraad als het zover is afzonderlijk advies uitbrengen. De ondernemer heeft op grond van de wet het voortouw bij de uitwerking van de medezeggenschapsstructuur.

Collectieve winstdeling

De oprichting van DAS Legal Finance B.V. heeft mogelijk ook gevolgen voor de collectieve winstdeling van DAS-medewerkers. De ondernemer heeft de Ondernemingsraad laten weten dat hij van plan is om met ingang van 1 januari 2006 de winstdeling te koppelen aan het resultaat van DAS N.V., en niet meer aan het resultaat van DAS Holding. De Ondernemingsraad heeft laten weten vooraansnog vast te willen houden aan de koppeling aan het resultaat van de DAS Holding. Het gesprek met de ondernemer is echter nog gaande en zal in 2007 worden voortgezet.

Digitaal Dossier

Op 27 februari 2006 heeft de Ondernemingsraad zijn advies uitgebracht over de implementatie van het project Digitaal Dossier. Dit project betreft de invoering van het werken met digitale dossiers

bij de LS2-groepen Verhaal en Buitenland, de LS1-Verhaalsteams in Rijswijk en Arnhem en de LS2-afdelingen Externe Rechtshulp en Intake. Op 16 november 2005 had de Ondernemingsraad al positief geadviseerd over de investeringsbeslissing en het sociaal plan. In zijn advies gaat de Ondernemingsraad afzonderlijk in op de implementatie van het project, het sociaal plan en de personele gevolgen voor de post- en archiefmedewerkers.

Implementatie

De Ondernemingsraad heeft positief geadviseerd over de implementatie. Projectleider Jack Sluijs overtuigde de Ondernemingsraad ervan dat aan alle voorwaarden voldaan is om het project succesvol te laten verlopen. Later in het jaar, bij de daadwerkelijke invoering, bleken zich toch knelpunten voor te doen: technische problemen, RSI-klachten, en medewerkers moesten wennen aan het nieuwe systeem. Een commissie van de Ondernemingsraad heeft bij diverse gebruikersgroepen de knelpunten in kaart gebracht. Het resultaat hiervan is op schrift gesteld en met projectleider Jack Sluijs besproken.

Sociaal plan en personele gevolgen

Het project Digitaal Dossier heeft personele gevolgen gehad voor enkele post- en archiefmedewerkers. De Ondernemingsraad sprak met de ondernemer af dat de medewerkers pas boventallig verklaard zouden worden op het moment dat duidelijk was dat de werkzaamheden daadwerkelijk kwamen te vervallen.

De Ondernemingsraad had op 16 november 2005 reeds een sociaal plan goedgekeurd. Wegens een wijziging van het Ontslagbesluit per 1 maart bleek het nodig het sociaal plan aan te passen. In plaats van het 'last in first out'-principe is per 1 maart 2006 het 'afspiegelingsprincipe' gaan gelden. Volgens dit principe wordt bij ontslagen gekeken naar de samenstelling van leeftijdscohorten. Als peildatum voor het afspiegelingsprincipe is de datum 1 april 2006 gekozen. De Ondernemingsraad heeft het aangepaste sociaal plan goedgekeurd en was vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van het sociaal plan.

Vacatures en doorstroming

De Ondernemingsraad adviseerde om nieuwe vacatures die voortvloeien uit de digitalisering zo vroeg mogelijk open te stellen, zodat medewerkers in de gevarenzone daarop zouden kunnen solliciteren. Dit advies is door de ondernemer overgenomen, en enkele medewerkers zijn inderdaad doorgestroomd. De Ondernemingsraad heeft vraagtekens geplaatst bij de boventalligheid van post- en archiefmedewerkers in Arnhem en Rijswijk. Projectleider Jack Sluijs heeft de Ondernemingsraad op 18 april meegedeeld dat in de vestigingen Arnhem en Rijswijk geen enkele medewerker boventallig behoefde te worden verklaard. Door natuurlijk verloop en interne doorstroming konden ontslagen in deze vestigingen voorkomen worden. De Ondernemingsraad heeft verder uitgesproken dat de boventalligheid bij Externe Rechtshulp onvoldoende is onderbouwd. De ondernemer blijft echter van mening dat er wel degelijk werkzaamheden bij Externe Rechtshulp zullen verdwijnen als gevolg van de digitalisering van het werkproces.

Nogmaals implementatie

Op de overlegvergadering van december stelde de Ondernemingsraad opnieuw de implementatie van Digitale Dossier aan de orde. De invoering van Digitale Dossier heeft gevolgen voor afdelingen die niet direct binnen het project zelf vallen, zoals de Helpdesk en de teamleiders van Legal Services. Daarnaast zijn ook de technische problemen en het inwerken van medewerkers besproken. De Ondernemingsraad

legde ook de vraag voor of het lezen van digitale schermen mogelijk kan leiden tot productieverlies. De ondernemer verwacht dat het technische systeem binnen enkele maanden op orde is. Daarna kan beoordeeld worden in hoeverre het lezen van beeldschermen leidt tot productieverlies of -winst. De ondernemer heeft aangegeven dat medewerkers voldoende ruimte krijgen om het nieuwe systeem onder de knie te krijgen.

De ondernemer is thans bezig met het voorbereiden van het plan voor de volgende fases van het project Digitaal Dossier. Het is duidelijk dat de ondernemer grote waarde hecht aan het project. Ook de vervolgstappen zullen consequenties hebben voor het werkproces en de organisatie. De Ondernemingsraad ziet een adviesaanvraag te zijner tijd graag tegemoet.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De ondernemer heeft in 2006 een nieuw instrument ingezet, het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Het MTO is een uitvloeisel van het strategisch plan en zal regelmatig herhaald gaan worden. Het wordt een vast instrument (naast het PAGO) waarop de ondernemer gaat sturen. Het MTO heeft ertoe geleid dat voor het eerst op een zeer nauwkeurige manier in kaart is gebracht hoe medewerkers hun arbeidsomstandigheden beleven. De Ondernemingsraad is verheugd over de inzet van dit nieuwe instrument.

Uit de resultaten van de MTO-meting blijkt dat DAS op veel onderwerpen gelijk scoort met de benchmark. Bij DAS als geheel komen als positieve punten naar voren de collegialiteit en de waardering van leidinggevend. Aspecten die minder positief uitvallen zijn de betrokkenheid bij de organisatie, werkdruk, het coachend leidinggeven, ontwikkelingsmogelijkheden en de klimaatbeheersing. De MTO-meting maakt het mogelijk de verschillen tussen groepen en sectoren te analyseren.

De meting bevestigt de conclusie van een PAGO-onderzoek uit 2005 dat teamleiders bij Legal Services te maken hebben met een hoge werkdruk. Adjunct-directeur Peter Blank had naar aanleiding van het PAGO-onderzoek hierover reeds een notitie geschreven. Het blijft een belangrijk aandachtspunt voor de Ondernemingsraad.

De resultaten van het MTO zijn inmiddels bekendgemaakt in de meeste groepen en sectoren. Nog niet alle sectoren hebben echter invulling gegeven aan de uitwerking van het MTO-beleid. Waar dat wel gebeurde hebben medewerkers actief meegewerkt aan het uitwerken van analyses en plannen van aanpak naar aanleiding van de meting in hun groep. De sector- en groepsmanagers zijn verantwoordelijk voor de follow-up. De ondernemer heeft aangegeven dat de Ondernemingsraad zich tot hen kan richten voor zover het gaat om het MTO-beleid op decentraal niveau.

De ondernemer zal ook op centraal niveau aan de slag te gaan met de uitkomsten van de MTO-meting. De ondernemer neemt maatregelen die substantiële kosten met zich meebrengen. Deze kosten worden meegenomen in de begroting voor het jaar 2007. Het pakket maatregelen is in december 2006 op DAS Plaza gepubliceerd. Er komt bijvoorbeeld een forse uitbreiding van de secretariaten en de opvang van de capaciteitspiek bij personeelsverloop wordt beter geregeld.

De ondernemer heeft aangekondigd dat een toelichting op de individuele maatregelen nog gepubliceerd zal worden.

Op de overlegvergadering van december heeft de Ondernemingsraad een signaal afgegeven over de ontvangst van het MTO-beleid bij diverse groepen medewerkers. Hoewel er op de Legal Services groepen veel is gebeurd, zijn veel medewerkers van mening dat het MTO-beleid te traag verloopt. Ook vinden zij de voorgestelde maatregelen niet concreet genoeg. In de sectoren CZ en ICTF zijn weliswaar de resultaten van de MTO-meting bekendgemaakt, maar zijn de medewerkers nog in afwachting van maatregelen. Duidelijk is dat de communicatie over de MTO-maatregelen aandacht behoeft.

De ondernemer heeft aangegeven dit signaal serieus op te pakken. De ondernemer heeft daarbij duidelijk gemaakt dat hij uitdrukkelijk voorwaarden stelt aan de maatregelen naar aanleiding van de MTO-meting: zij moeten zoden aan de dijk zetten, passen in het bedrijfs-economisch kader van DAS en goed zijn voor DAS als bedrijf. De ondernemer ziet het liefst maatregelen die niet alleen bijdragen aan de arbeidssatisfactie en de verlichting van werkdruk van medewerkers, maar ook positief zijn voor de klantgerichtheid en de concurrentiepositie van DAS.

De Ondernemingsraad zal de maatregelen die genomen worden naar aanleiding van de MTO-meting met belangstelling volgen.

Pensioen

Het afgelopen jaar was het onderwerp pensioen voor de Ondernemingsraad een hot item. Inmiddels is een werknemersbijdrage ingevoerd in de pensioenlasten. Dit betekent voor de groep medewerkers die op 1 januari 2004 al in dienst waren van DAS dat de helft van de structurele CAO-loonsverhoging van 1% wordt gebruikt voor de pensioenlasten. Werknemers die na 1 januari 2004 in dienst kwamen betaalden al 6,67% van de pensioengrondslag aan pensioenlasten, en krijgen dus wel de volledige loonsverhoging van 1%.

De pensioencommissie overlegde met HRM in 2006 onder meer over de uitwerking van de FAR-toeslag, regelingen met betrekking tot het WIA/WGA-gat, de invulling van de levensloopregeling en de onbetaaldverlofregeling. Over de FAR-regeling heeft zowel de ondernemer als de Ondernemingsraad extern advies ingewonnen. Daarna kwamen de partijen snel tot overeenstemming. De Ondernemingsraad heeft richting de achterban informatie gegeven over de kosten van de FAR-regeling en de betekenis van de deadline van 11 augustus voor het opgeven van de beleggingsmix. Vanwege wijzigingen in de pensioenwetgeving moesten de pensioenreglementen met terugwerkende kracht worden gewijzigd tot 1 januari 2006. DAS kende twee pensioenreglementen (voor een pensioen vanaf 61/62 jaar en vanaf 65 jaar) plus een prepensioenreglement. Deze pensioenreglementen worden nu samengevoegd tot één nieuw pensioenreglement. Daarnaast zijn er reglementen opgesteld voor de FAR-regeling en de vrijwillige bijspaarregeling. De pensioencommissie heeft hierover nader overleg met HRM.

Secundaire arbeidsvoorwaarden

De Ondernemingsraad constateert dat de ondernemer ook dit jaar de verplichtingen op grond van de CAO correct heeft uitgevoerd.

Behalve de collectieve winstdeling en het pensioen werden door de Ondernemingsraad nog tal van andere regelingen besproken. Zo werd dit jaar aan alle DAS-medewerkers een collectieve ziektekostenverzekering via De Amersfoortse aangeboden. De Ondernemingsraad was betrokken bij het overleg over deze ziektekostenre-

geling en is tevreden over het bereikte onderhandelingsresultaat.

De Ondernemingsraad is verheugd over de onbetaaldverlof-regeling die in juni 2006 door HRM is gepubliceerd. Mede door inbreng van de Ondernemingsraad is een flexibele regeling tot stand gekomen. De Ondernemingsraad is benieuwd hoeveel medewerkers gebruik zullen maken van de mogelijkheid onbetaald verlof te nemen.

Per 1 januari zal op grond van wetgeving de financiering van kinderopvang wijzigen. De belangrijkste wijziging is dat ouders geen toeslag meer ontvangen via de werkgever maar via de Belastingdienst (afdeling Toeslagen). Ook voor ouders die geen bijdrage meer ontvangen van DAS voor kinderopvang kan het de moeite lonen de toeslag bij de Belastingdienst aan te vragen.

HRM heeft de betrokken ouders uitgebreid geïnformeerd over het nieuwe financieringssysteem.

De Ondernemingsraad heeft HRM gevraagd om een integrale aanpak voor de reiskosten en reistijd te ontwikkelen. Dit onderwerp staat op dit moment nog open. Tevens heeft de OR HRM gevraagd om een beleid te ontwikkelen ten aanzien van de vergoeding van bekeuringen tijdens dienstreizen. Juristen moeten soms iets te hard rijden om tijdig bij een zitting aanwezig te zijn.

Veiligheid, welzijn en gezondheid

De commissie VGW heeft regulier overleg gehad met Mirjam de Vries. Onderwerp daarbij was het ziekteverzuim op diverse afdelingen. Ook in 2006 heeft HRM een actief beleid gevoerd om ziekteverzuim te voorkomen. De VGW-commissie heeft tevens overleg gehad met de Arbo-arts. Daarbij kwamen onder meer de ergonomische gevolgen van digitaal werken ter sprake. De informatie van de Arbo-arts is meegenomen in de besprekingen met de projectleider van Digitaal Dossier. De Arbo-arts wijst erop dat ook bij thuiswerken de ergonomie van de werkplek voldoende aandacht behoeft. Bij het werken op een laptop is de kans op RSI-klachten groter.

De commissie VGW is akkoord gegaan met de benoeming van Pascal van der Kuijl als vertrouwenspersoon voor de vestiging Amsterdam. De vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor eventuele klachten op het gebied van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Vacaturebeleid

Een belangrijk aandachtspunt voor de Ondernemingsraad is het vacaturebeleid. De Ondernemingsraad heeft met de ondernemer een vacaturebeleid opgesteld, waarin aangegeven wordt welke vacatures wel of niet opengesteld moeten worden. Bij de meeste benoemingen wordt het vacaturebeleid inderdaad gevolgd, maar er waren in het verslagjaar een drietal uitzonderingen. De Ondernemingsraad heeft over deze gevallen opheldering gevraagd bij de ondernemer. Volgens de ondernemer waren er voor de uitzonderingen goede redenen aan te voeren. De Ondernemingsraad hecht onverminderd aan het afgesproken vacaturebeleid en zal de praktijk blijven volgen.

Legal Services

De commissie Legal Services heeft diverse malen overleg gehad met Jan Moerland. Daarbij is bijvoorbeeld gesproken over de advocaat in loondienst. De ondernemer heeft nog geen definitieve besluiten genomen over de voortgang van dit project. Er zijn zowel positieve als negatieve aspecten mee gemoeid. Op dit moment heeft DAS drie advocaten in loondienst. De Ondernemingsraad wacht de besluitvorming van de ondernemer af.

De commissie Legal Services heeft verder gevraagd naar het vestigingsbeleid. De ondernemer is bezig met een beleidsdocument over de uitgangspunten. Als dit beleidsdocument gereed is, zal het worden besproken met de Ondernemingsraad. Inmiddels is bekend dat er plannen bestaan voor uitbreiding van de vestiging Arnhem en twee nieuwe satellietvestigingen. De Ondernemingsraad heeft op dit moment nog geen officiële informatie en wacht het beleidsdocument van de ondernemer af.

De commissie heeft verder de wijziging van de directiestructuur bij Legal Services besproken. Voordelen van de wijziging zijn een betere communicatie en meer interactie tussen verschillende groepen. De directie LS zal worden gevormd door Jan Moerland, Peter Blank, Janine Nanninga en Jan van der Burgh.

De commissie Legal Services heeft notities opgesteld over knelpunten in de dossierverdeling en over het werk dat is gemeoid met geroyeerde zaken. De commissie is hierover in overleg met Jan Moerland en Peter Blank.

De Ondernemingsraad heeft positief gereageerd op de opzet van de pilot MKB-team in Den Bosch. De Ondernemingsraad begrijpt het belang van zo'n MKB-team binnen de zakelijke markt, en verwacht dat het MKB-team nieuwe mogelijkheden biedt voor de medewerkers.

Commerciële Zaken en FIF

Op de overlegvergadering van 14 maart 2006 is uitgebreid gesproken over de ontwikkelingen bij CZ. Aanleiding hiervoor waren een relatief hoog personeelsverloop, het ontstaan van nieuwe functies, wijzigingen bij Marketing, een forse verhoging van targets, de invoering van nieuwe bedieningsconcepten en het uitblijven van de invoering van het CRM-systeem.

De Ondernemingsraad heeft geïnformeerd naar de achterliggende strategische visie bij alle veranderingen. Directeur Commerciële Zaken Pim Kuit wijst erop dat de markt voor rechtsbijstand sterk in beweging is. DAS is genoodzaakt om scherp aan de wind te varen om zijn dominante positie te behouden op de rechtsbijstandmarkt. Dit vergt ook een aantal aanpassingen bij CZ.

Sectordirecteur CZ Pim Kuit heeft toegezegd dat de ontstane vacatures snel zullen worden opgevuld.

Sectordirecteur FIF, Loe Koekelkoren, heeft de OR geïnformeerd over plannen om een team Underwriting op te richten. Dit team krijgt twee hoofdtaken: volmachtbeheer en verzekeringstechniek. Momenteel worden deze taken door verschillende afdelingen uitgevoerd, maar het is de bedoeling deze taken samen te voegen in een team.

De Ondernemingsraad blijft in gesprek met de directeuren FIF en CZ om een vinger aan de pols te houden bij alle wijzigingen.

Overige activiteiten

Op 5 en 6 oktober volgde de Ondernemingsraad een cursus, die onder leiding stond van Rick de Jong van adviesbureau De Kromme Rijn. De cursus ging over de mogelijkheden van de WOR (Wet op de ondernemingsraden) en over de taakverdeling van het OR-werk. De Ondernemingsraad is zeer tevreden over de kwaliteit van de cursus.

Helma Tosseram heeft als voorzitter van de OR deelgenomen aan het ERGO Europa Forum in Neurenberg (Duitsland). Dit is een inter-

nationale bijeenkomst van ondernemingsraden van bedrijven die vallen onder de paraplu van ERGO. ERGO is een groot concern waaronder behalve DAS nog een aantal zeer grote verzekeraars vallen. De ondernemingsraden van de grote verzekeringsmaatschappijen in Duitsland maken zich zorgen over kostenbesparingen, opheffing van vestigingen en inkrimpingen. De verstandhouding tussen ondernemers en ondernemingsraden staat hierdoor onder druk. Deze situatie staat in groot contrast met de gunstige situatie van DAS Nederland, waarin juist sprake is van een forse uitbreiding van werkgelegenheid. Het is voor de Ondernemingsraad van DAS van belang de ontwikkelingen binnen het ERGO-concern goed te volgen.

De Ondernemingsraad heeft verder deelgenomen aan het Platform Ondernemingsraden Rechtsbijstandsuitvoerders. Doel van dit platform is het uitwisselen van informatie die relevant is voor het werk als Ondernemingsraad.

Uitdagingen

De Ondernemingsraad wacht in 2007 weer een volle agenda. De gevolgen van de invoering van de tweede pijler zullen nog meer zichtbaar worden. Ook verwacht de Ondernemingsraad meer duidelijkheid over het MTO-beleid, de volgende stappen in het project Digitaal Dossier en over de nieuwe vestigingen. De Ondernemingsraad zal betrokken blijven bij de opzet van de nieuwe medezeggenschapstructuur. De nieuwe speerpunten van de ondernemer leveren ongetwijfeld weer voldoende gespreksstof op. Ook hoopt de Ondernemingsraad op de gebruikelijke kritische signalen vanuit de achterban. De Ondernemingsraad - met drie nieuwe OR-leden - gaat in 2007 weer met enthousiasme aan de slag.



www.das.nl

DAS Rechtsbijstand
Postbus 23000
1100 DM Amsterdam
Bezoekadres:
Karspeldreef 15
1102 BB Amsterdam

T 020 6 517 517

DAS Rechtsbijstand Arnhem
Mr. B.M. Teldersstraat 13a
6842 CT Arnhem

DAS Rechtsbijstand Den Bosch
Onderwijsboulevard 206
5223 DJ Den Bosch

DAS Rechtsbijstand Rijswijk
De Bruijn Kopsstraat 12
2288 ED Rijswijk