



SJV

08

Sociaal  
Jaarverslag  
2008

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Organisatie	5
Arbeidsvoorwaarden	7
Learning & development	9
Aon Leadershipmodel	10
Recruitment	11
Welzijn	12
Klachtencommissie	14
Stichting Procura	15
Kengetallen	16

## COLOFON

Dit is een uitgave van Aon Groep Nederland bv

Aon Groep Nederland bv  
Admiraliteitskade 62, 3063 ED Rotterdam  
Postbus 518, 3000 AM Rotterdam  
tel: 010 448 89 11

**i n t e r n e t**  
[www.aon.nl](http://www.aon.nl)

**r e d a c t i e**  
Mona van Zuylekom  
Henri van Voorst

**c o p y r i g h t**  
Aon Groep Nederland bv

## Voorwoord

Als kersverse directeur Human Resources ga ik de bijzondere uitdaging aan om een voorwoord te schrijven bij het Sociaal Jaarverslag 2008 – het jaar waarin ik nog niet eens had nagedacht over werken bij Aon. Het biedt mij de unieke positie om dit verslagjaar vanuit een “objectieve” positie te beschouwen en de gebeurtenissen die erin beschreven staan te toetsen aan mijn eigen beleving als nieuwkomer in deze organisatie.

In de komende jaren zal het Aon Leadershipmodel een meer prominente rol gaan spelen binnen Aon. De doelstellingen die Aon voor ogen heeft voor de langere termijn, worden in dit model gepresenteerd. De komende tijd zullen jullie hier verder over geïnformeerd worden.

### Employer of choice

De eerste helft van 2008 stond voor Aon in het teken van het anticiperen op groei en de daaraan verbonden behoefte aan gekwalificeerde medewerkers. In de late zomer begonnen de contouren van de wereldwijde economische crisis zich af te tekenen. Het gaf binnen deze organisatie geen redenen tot paniek. Integendeel, in 2008 zijn we in staat geweest een groot aantal vacatures te vervullen. We hebben Aon nadrukkelijker gepositioneerd in de arbeidsmarkt. Het beeld dat Aon een bedrijf is waar professionaliteit, integriteit en betrokkenheid hoog in het vaandel staan kan ik uit eigen ervaring onderschrijven. Ik ben onder de indruk van de bevoegdheid en betrokkenheid waarmee mensen bij Aon hun werk doen.

### Geven en nemen

Ik vermoed dat wederkerigheid hier een rol in speelt: je geeft het beste van jezelf en Aon geeft er veel voor terug. Wat ontplooiingskansen voor individuele medewerkers betreft, in deze organisatie wordt iedereen gestimuleerd het beste uit zichzelf te halen. Talenten worden extra uitgedaagd en gekoesterd met speciale trainings- en ontwikkelingsprogramma's. In onze beloningsstructuur is ruimte voor het waarderen van individuele prestaties, maar ook voor het toepassen voor maatwerk voor specifieke groepen of aanpassing aan de situatie op de arbeidsmarkt. Op het gebied van welzijn zijn we alert op arbeidsomstandigheden in de breedste zin des woords: naast aandacht voor een goede werkplek en de veiligheid in het bedrijf maken we het voor iedereen mogelijk om de balans tussen werk en privé zo optimaal mogelijk te maken. En als er organisatorische veranderingen noodzakelijk zijn waar de weg der geleidelijkheid geen optie is, dan is er altijd bewust oog voor de individuele gevolgen voor de betrokkenen.

### Vooruitblik op 2009

In deze branche ijlt het effect van de economie altijd enige tijd na, zowel in positieve als in negatieve zin. We hebben bij Aon in 2008 dan ook nog nauwelijks de gevolgen van de crisis gemerkt. Dat zal waarschijnlijk in de loop van 2009 anders worden; als binnen onze markt bedrijven omvallen, dan is er bij die bedrijven ook geen risico meer te verzekeren, zo simpel is het. Omdat we zien dat onze medewerkers door de crisis steeds meer onder druk komen te staan, zijn we alert op te verwachten gevolgen hiervan. Daarom zal in 2009 verzuimmanagement bijvoorbeeld een speerpunt zijn. Het na-ijleffect biedt ons ook de mogelijkheid om de organisatie optimaal in shape te krijgen voor de uitdagingen die ons te wachten staan als de economie weer aantrekt. In het nieuwe Aon Leadership Model hebben we kernwaarden geformuleerd waaraan onze performance moet gaan voldoen. Ook geeft het voor ieder niveau in de organisatie aan hoe wij dit in ons dagelijks werk kunnen waarmaken en welke instrumenten en competenties we daarvoor nodig hebben. Doel is om ons met die hoge standaard van optreden in de markt zodanig onderscheiden dat klanten het verschil zien. En vol overtuiging (blijven) kiezen voor Aon.

## Dank

Tot slot wil ik, mede namens het Management Committee, jullie allen bedanken voor je inzet, daadkracht en vertrouwen in 2008. Voor je bijdrage aan alles wat ons Aon maakt. En ik spreek de hoop uit dat wij in het volgende Sociaal Jaarverslag kunnen vaststellen dat onze gezamenlijke inspanningen en betrokkenheid de negatieve gevolgen van de crisis op z'n minst hebben geneutraliseerd.

Lex Geerdes  
*Voorzitter Management Committee*

Dorine Wekking  
*Directeur Human Resources*



## ORGANISATIE

Een organisatie is in feite een levend organisme. Een organisme dat meebeweegt met zijn omgeving en zich aanpast aan veranderingen daarin of daarop juist anticipeert. De Aon-organisatie leeft, dat lijdt geen twijfel. Daarom is er bij Aon ieder jaar wel het één en ander te melden over meer of minder ingrijpende organisatorische veranderingen. 2008 stond in het teken van verhoging van de efficiency door het centraliseren van diverse gelijksoortige activiteiten.

### Samenvoeging AGCN-afdelingen Amsterdam en Rotterdam

Met ingang van 1 juni 2008 zijn de Aon Global Client Network-afdelingen Amsterdam en Rotterdam samengevoegd. Daardoor nam de kwetsbaarheid af, werd de efficiency binnen de afdeling vergroot en werden de doorgroeimogelijkheden voor de medewerkers bevorderd. Rotterdam is gekozen als vestigingsplaats voor de samengevoegde afdelingen. Inmiddels is bekend geworden dat AGCN Nederland diverse "awards" heeft gewonnen, ondanks de aandacht die de samenvoegingsoperatie van de medewerkers gevergd heeft.

### Integratie debiteuren Amsterdam en Rotterdam

Per 1 april 2008 is de debiteurenafdeling Amsterdam geïntegreerd in die van Rotterdam, met kantoor Rotterdam als vestigingsplaats. Hiermee is weer een stap gezet in het streven om debiteuren-beheer en maatschappijadministratie op een gering aantal locaties te concentreren. De concentratie van de financiële functies biedt zowel in kwantitatief als in kwalitatief opzicht voordelen. Dit zal uiteindelijk leiden tot een verdere verbetering van de liquiditeitspositie en het verder beperken van de financiële risico's.

### Backoffice-activiteiten regiokantoor Rotterdam naar Nijmegen

Sinds de invoering van de drie bedieningsconcepten Partnership, Personal en Direct werken de regiokantoren onder de vlag Personal. De backoffice-activiteiten van alle regiokantoren zijn al enige tijd gecentraliseerd in regiokantoor Nijmegen. Die van Regio Rotterdam vormde hierop een uitzondering, maar sinds 1 mei 2008 zijn ook de Rotterdamse backoffice-activiteiten ondergebracht in Nijmegen.

### Overdracht telefooncentrale Maastricht naar Nijmegen

Ook de telefooncentrale voor alle regiokantoren wordt vanuit Nijmegen bediend, met uitzondering van die van Rotterdam en Amsterdam. Aangezien ook Maastricht nog een eigen telefooncentrale had, is besloten per 1 november 2008 de telefooncentrale en de bediening daarvan te centraliseren in Nijmegen.

### Overheveling administratie CW naar polisadministratie in Nijmegen

De afdeling Corporate Wellness heeft als één van haar doelstellingen de kwaliteit van haar dienstverlening te vergroten en meer efficiency te realiseren in haar werkwijze. Onderzoek heeft uitgewezen dat er administratieve verschillen bestaan in de processen en de organisatie, terwijl de activiteiten identiek zijn. De processen van Corporate Wellness zijn in grote lijnen vergelijkbaar met de situatie van een regiokantoor binnen Aon Risk Services. Om het kwaliteitsniveau en de efficiency te vergroten is bekeken hoe de activiteiten konden worden gestroomlijnd en geclusterd. Naar aanleiding daarvan is besloten de administratieve werkzaamheden van Corporate Wellness per 1 januari 2009 over te hevelen naar de afdeling polisadministratie Nijmegen.

### **Aon Affinity Benelux**

Per 1 oktober 2008 is Aon Affinity België en Aon Affinity Nederland samengevoegd tot Aon Affinity Benelux. Deze organisatiewijziging past in het Aon Corporate en Aon Affinity EMEA beleid om optimaal gebruik te maken van de beschikbare resources en toepassing van de best practices, ook internationaal. Aon Affinity heeft ambitieuze groei- en besparingsdoelstellingen. Met deze samenvoeging wordt verdere synergie bereikt. De financiële rapportagelijnen zijn, evenals de juridische structuur, ongewijzigd gebleven.

## Arbeidsvoorwaarden

Een van de mogelijkheden om je als werkgever binnen en buiten de branche in positieve zin te onderscheiden is het pakket aan arbeidsvoorwaarden. Naast de financiële, kunnen ook de immateriële aspecten het verschil maken.

Het pakket arbeidsvoorwaarden van Aon is zonder meer goed te noemen. Wij volgen de ontwikkelingen in de branche op de voet, om daar op z'n minst aansluiting bij te blijven houden. Dit heeft in het afgelopen jaar op sommige punten verbeteringen tot gevolg gehad.

Met de ondernemingsraad is hierover op een plezierige en constructieve wijze overleg gevoerd. Waar niet alleen de branche, maar heel werkend Nederland mee te maken heeft, zijn de wettelijke wijzigingen op arbeidsvoorwaardengebied die vrijwel ieder jaar het licht zien. Ook in 2008 is weer een aantal belangrijke wettelijke wijzigingen ingevoerd, die dus ook gevolgen hebben voor de arbeidsvoorwaarden van Aon.

### Ouderschapsverlof

Zo is in 2008 een wijziging voorgesteld van de wet die het ouderschapsverlof regelt. Deze heeft betrekking op de maximale duur van het ouderschapsverlof. Per 1 januari 2009 werd de nieuwe regeling van kracht. De maximale duur van het ouderschapsverlof komt daardoor sindsdien op het aantal oorspronkelijke arbeidsuren per week, gerekend over een periode van 26 weken. Wel moet tijdens dit verlof tenminste de helft van het aantal oorspronkelijke uren te worden gewerkt. Het verlof dient in één aangesloten periode van ten hoogste twaalf maanden te worden opgenomen. Onze regeling is overeenkomstig deze wettelijke wijziging aangepast.

### Collectieve ziektekostenverzekering Aon

In 2008 is onze collectieve zorgverzekering bij VPZ weer eens tegen het licht gehouden. Daarbij is gekeken naar premiestelling, dienstverlening, voorwaarden en de administratieve afhandeling van zaken. De uitkomst was, dat onze collectieve zorgverzekering in goede handen is bij VPZ. Daarom is het contract met ingang van 1 januari 2009 gecontinueerd.

### Nabestaandenverzekering

Ook de bestaande nabestaandenverzekering is in 2008 opnieuw onder de loep genomen. Na een "beauty contest" onder verschillende aanbieders is besloten de nabestaandenverzekering onder te brengen bij Nationale Nederlanden.

### Pensioenvoorziening (DC regeling)

In 2008 heeft Aon voor nieuwe medewerkers een nieuwe pensioenregeling geïntroduceerd, de Defined Contribution (DC) regeling. Deze is gebaseerd op het beschikbare premiesysteem.

### Verkoop oude vakantiesaldi

In 2007 kregen medewerkers van Aon de gelegenheid om (een deel van) hun overschot aan openstaande vakantiesaldi te verkopen. De tegenwaarde kon contant worden ontvangen, worden gestort in de Levensloopregeling, of worden aangewend voor aanvullend of flexibel pensioen. Het ging in principe om een eenmalige regeling. In 2008 bleek echter, dat er nog steeds sprake was van een behoorlijk overschot aan vakantie-uren. Daarom werd de mogelijkheid tot verkoop in 2008 gecontinueerd. Het is daarmee nog steeds geen structurele regeling geworden; in 2009 zal bekeken worden of deze mogelijkheid nogmaals geboden moet worden.

## Maatwerkoplossing Aon Verzekeringen

In 2007 is op het gebied van arbeidsvoorwaarden voor Aon Verzekeringen een tweetal maatwerkoplossingen in het leven geroepen, de "Shiftregeling Aon Verzekeringen" en de "Sales Booster." De eerste regeling heeft betrekking op het werken buiten de reguliere arbeidstijden, de tweede voorziet in het belonen van specifieke sales acties. Beide regelingen zijn in 2008 gecontinueerd, maar ook geëvalueerd. De positieve uitkomst heeft ertoe geleid dat deze twee maatwerkoplossingen nu omgezet zijn in definitieve regelingen.

## PayFit

In 2008 is onderzocht hoe het beloningsbeleid van een aantal specifieke clusters binnen Aon zich verhoudt ten opzichte van de arbeidsmarkt. Op grond van dit onderzoek is PayFit geïntroduceerd. PayFit is een soort "toolbox" met 3 mogelijkheden om deze aansluiting te kunnen borgen:

- onderscheid maken in salarisschalen
- onderscheid maken in variabele beloning
- en onderscheid maken in de beloningsmatrix.

PayFit geeft de mogelijkheid om, los van de intern geldende Hay functiezwartes, mee te kunnen bewegen met de dynamiek van de beloningen op de arbeidsmarkt. Met PayFit kunnen we per functiecluster snel op veranderende omstandigheden inspelen. Zo zijn de salarisschalen van de clusters Account-Advies en Account Management in positieve zin aangepast.

## Learning & Development

De juiste mensen binnenhalen is één ding. Ze binnenhouden is twee. Dat willen we binnen Aon bereiken door onze medewerkers een boeiende werkkring te bieden. Vandaag, maar ook over een paar jaar. Daarom wordt iedere medewerker via een Persoonlijk Loopbaan Kompas uitgedaagd tot persoonlijke groei om nieuwe kansen en mogelijkheden te kunnen benutten. En besteden we veel tijd, geld en aandacht aan de ontwikkeling van talent binnen Aon.

### Meer maatwerk

Naast projecten op het gebied van vakontwikkeling, zoals het grote incompany Wft PE traject dat eind 2008 is uitgerold, is er vooral veel aandacht voor ontwikkeltrajecten waarin de nadruk op persoonlijke vaardigheden ligt. Steeds vaker worden deze trajecten speciaal voor Aon op maat ontworpen. Hierdoor dragen ze niet alleen bij aan individuele ontwikkeling van onze medewerkers, maar vooral ook aan de ontwikkeling van onze organisatie.

Ook vanuit Aon US komen diverse ontwikkeltrajecten op ons af. Zo maken wij ons de competenties eigen die we nodig hebben om onze strategische doelstellingen de komende jaren te blijven realiseren. Medewerkers voelen zich verbonden met Aon. De trots op Aon groeit, mede doordat diverse opleidingscurricula leiden tot een voor klanten en medewerkers herkenbare, professionele manier van werken.

### Strategic Development Program

Het Strategic Development Program (SDP) is in 2008 voor de tweede maal van start gegaan. De talenten van Aon met een meer dan gemiddelde performance en een hoog potentieel worden uitgenodigd voor een aantal speciaal voor hen bestemde ontwikkelinitiatieven. Het SDP is gebaseerd op het Aon Leadership Model. De reacties zijn overwegend positief. Onze uitdaging is de strategische inbedding van dergelijke programma's. In 2009 zal hier de focus op komen te liggen.

### Arbeidsmarktcommunicatie

Willen wij voor Aon de beste mensen aantrekken, dan moeten we niet alleen een aantrekkelijke werkgever zijn, maar moeten we dit ook uitdragen. Daartoe is in 2008 onze nieuwe arbeidsmarkt-campagne van start gegaan. In deze campagne, met als thema "Be on It", hebben we de vertaalslag gemaakt van de professionele kwaliteiten van Aon naar de kwaliteiten van Aon als werkgever en de vele mogelijkheden, kansen en uitdagingen die onze organisatie haar medewerkers te bieden heeft. Tijdens het Aon personeelsfeest 2008 is dit thema met veel trots gepresenteerd. Vlak daarna is de website [www.werkenbijaon.nl](http://www.werkenbijaon.nl) live gegaan. Ook heeft Aon aan diverse recruitment events deelgenomen. Deze events gebruikten wij om mogelijke toekomstige medewerkers ons vak te laten ervaren. Diverse workshops op basis van business cases boden studenten een realistische kijk op het werken bij Aon en werden dan ook met veel enthousiasme gevolgd.

### Aon Challenge

In 2008 is ook gestart met Aon Challenge. Het doel van Aon Challenge is om meer beweging te brengen in de diverse loopbanen van onze medewerkers. Aan de hand van verschillende Management Reviews krijgen wij een meer samenhangend beeld van ambities, development posities en opvolgingsvraagstukken. Dit leert ons anders te kijken naar de ontwikkeling en loopbaanpaden van onze medewerkers. In 2008 heeft dit al tot veel beweging en tot een aantal verrassende loopbaanstappen geleid. Ruim een derde van de SDP-deelnemers heeft in 2008 een horizontale of verticale loopbaanstap gemaakt. In de komende periode zal Aon Challenge organisatiebreed worden ingevoerd.

## Het Aon Leadership Model

Het Aon Leadership Model (ALM) is in 2007 wereldwijd gelanceerd. In 2008 hebben we op diverse plekken in ons (HR) beleid invulling gegeven aan het ALM:

- Merkbeleid: merkboek samengesteld waarin onze gedragingen en Aon positionering zijn verwoord;
- Talent Management: ALM is verweven in het Strategic Development Programma;
- In2Aon: het personeelsblad gebruikt ALM als uitgangspunt;
- Performance management: sinds 2007 worden directieleden van Aon in Nederland beoordeeld en ontwikkeld op basis van ALM competenties;

Het ALM komt in steeds meer (HR) beleid tot uiting. Zo gaan we in de komende tijd onderzoeken hoe het leiderschapsmodel (ALM) bij Performance Management (PM) voor alle andere collega's in Nederland vorm wordt gegeven.



## Recruitment

Het binnenhalen, boeien en behouden van talentvolle en gemotiveerde medewerkers was voor Aon in 2008 een van de belangrijkste speerpunten. En dit zal de komende jaren zo blijven. Ondanks de economische ontwikkelingen dreigt in bepaalde segmenten krapte op de arbeidsmarkt - zeker in die segmenten waar wij uit putten.

### Professionalisering wervings- en selectieproces

Na de aanstelling van de Recruitment Manager in het voorjaar van 2007 zijn er in 2008 verdere stappen gezet in het verder professionaliseren van het wervings- en selectieproces. Met een beperkt aantal wervings- en selectiebureaus (de preferred suppliers) zijn vaste afspraken gemaakt met betrekking tot hun dienstverlening en tarieven. Dit heeft, naast een kortere doorlooptijd van vacatures, geresulteerd in een flinke afname van de wervingskosten. Per vacature werd er gekeken naar de meest effectieve en efficiënte recruitment tool(s). Daarnaast stelde een speciaal daarvoor aangekochte web tool ons in staat om gegevens van kandidaten te bewaren en te managen. Interessante profielen, die op het moment van ontvangst niet matchbaar leken, kwamen zo dikwijls een tijd later van pas voor een andere vacature. Het management is inmiddels gewend aan de centrale aansturing en zien er duidelijk de meerwaarde van in.

### Naamsbekendheid

Vergroting van onze naamsbekendheid was in 2008 de reden om voor het eerst deel te nemen aan de Nationale Carrièrebeurs in de RAI te Amsterdam. Maar voor dit doel hebben we ook andere eigentijdse wegen met succes bewandeld. Actieve inzet van de mogelijkheden die het internet te bieden heeft – denk aan Google, Hyves, LinkedIn - hebben ertoe geleid dat meer sollicitanten op onze vacatures reageren en het aantal open sollicitaties toeneemt.

### Professionals én starters

Hoewel het absoluut noodzakelijk is te blijven investeren in onze naamsbekendheid onder starters, zal onze focus nu en in de toekomst evengoed gericht blijven op het werven van ervaren professionals in diverse segmenten. Dit is namelijk ook in 2008 nogal eens lastig gebleken. In 2009 zullen we nieuwe strategieën ontwikkelen om deze moeilijk grijpbare groepen met ieder een eigen arbeidsmarktbenadering aan te spreken en warm te krijgen voor Aon.

## Welzijn

Iedereen wil gezond zijn en blijven. Aon wil hier in faciliteren, daarom biedt zij een aantal mogelijkheden aan om aan je gezondheid te kunnen werken, bijvoorbeeld via speciale programma's in onze gezondheidscentra in Rotterdam en Amsterdam, maar ook via Aon-Fit.

### Gezondheidscentra

In Rotterdam en Amsterdam kunnen medewerkers gebruik maken van de diensten van een gezondheidscentrum. De exploitatie daarvan was uitbesteed aan ProFit People (Salto). De markt van aanbieders van gezondheidszorg is in 2008, meer dan in voorafgaande jaren, in beweging gekomen, reden waarom Aon in 2008 besloten heeft een marktverkenning uit te voeren door middel van een tender. De uitkomst van deze tender (via Aon Corporate Wellness) heeft er toe geleid, dat besloten is het contract per 1 september 2008 met ProFit People te beëindigen en de gezondheidsprogramma's per dezelfde datum uit te laten voeren door H & C Health Promotion. Deze wijziging van provider heeft in sommige gevallen ook geleid tot wijziging van fitnesscentra voor de medewerkers in de regio.

### Risico Inventarisatie en Evaluatie (R.I.&E)

In 2008 is verder gewerkt aan de uitvoering van het plan van aanpak van de R.I.&E voor de kantoren van Amsterdam en Rotterdam. Het is gebleken dat een aantal onderwerpen, met name de bouwkundige, op redelijk korte termijn uitgevoerd konden worden. Andere onderwerpen vergen een wat meer gedetailleerdere aanpak die ook meer tijd vragen. In 2009 zal hier verder uitvoering aangegeven worden.

In 2006 heeft de R.I.&E voor Amsterdam en Rotterdam plaatsgevonden, in 2009 zal deze uitgevoerd gaan worden voor onze regiokantoren.

### Arbeidsomstandigheden

In het voorgaande verslagjaar hebben we helaas melding moeten maken van een tweetal bedrijfsongevallen. Naar aanleiding daarvan zijn maatregelen genomen, die de kans op een soortgelijk bedrijfsongeval hebben verminderd. We zijn dan ook tevreden, dat zich in 2008 geen ernstige bedrijfsongevallen hebben voorgedaan, daarmee de lijn continuerend van een jarenlange vrijwaring van ongevallen.

### Werkplekadvies

Een goede werkplek is belangrijk. Daarom voert Aon binnen veertien dagen nadat iemand in dienst komt een werkplekonderzoek uit. Dat gebeurt door interne werkplekadviseurs, die dit doen naast hun normale werkzaamheden. Het aantal werkplekadviseurs is in het afgelopen jaar teruggelopen. Een aantal van hen hebben in het afgelopen jaar laten weten, dat hun taak als werkplekadviseur niet meer te combineren viel met hun werkzaamheden. Gelukkig hebben een aantal medewerkers aangegeven, belangstelling te hebben om als werkplekadviseur te worden opgeleid. In 2009 zal gestart worden met opleiding en bijscholing van de werkplekadviseurs. Ook zal onderzocht worden, of via automatisering de taken van de werkplekadviseurs efficiënter georganiseerd kunnen worden.

### Verzuim

Het verzuim binnen Aon bewoog zich tot nu toe aan de onderkant van het verzuimcijfer in de branche. Helaas vertoont het verzuim vanaf het derde kwartaal 2008 een stijgende lijn, met name in het kortdurend verzuim. Hoewel een deel te verklaren is vanwege seizoensinvloeden, vraagt deze stijging onze aandacht. Inmiddels is een analyse van de verzuimoorzaken gemaakt en op grond daarvan zullen wij in 2009 beleid ontwikkelen om deze stijgende lijn om te buigen.

### Aon-Fit (Periodiek Medisch Onderzoek)

Door de wijziging van provider, zal ook het Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) anders georganiseerd worden dan tot nu toe gebruikelijk was. Werd de totale populatie éénmaal per vier jaar uitgenodigd voor een PMO, op basis van de beginletter van de achternaam, met ingang van 2009 zal dit gebeuren via een "open inschrijving" wat betekent, dat iedereen die de behoefte heeft aan een PMO in principe niet meer hoeft te wachten tot hij/zij éénmaal in de vier jaar aan de beurt komt, maar eerder kan inschrijven. Uit ervaringscijfers blijkt, dat de uitnodigingen een response opleverden van circa 150 personen.; op grond daarvan bestaat jaarlijks voor 200 personen de mogelijkheid om in te schrijven voor een PMO.

### Aon-Life (levensfasebewustpersoneelsbeleid)

In het kader van Aon-Life zijn in 2008 een tweetal onderwerpen opgestart: Mobiel werken en Interne mobiliteit. Voor mobiel werken zal een pilot worden opgestart en de resultaten daarvan worden verwerkt in een businesscase. Er is een werkgroep geformeerd waarin naast vertegenwoordigers van OR en HR, ook vertegenwoordigers uit de business zitting hebben. Naar verwachting is in de eerste helft van 2009 de businesscase beschikbaar.

De verschillende levensfasen brengen, naast hun eigen charme, ook andere behoeften met zich mee. Zo zal het duidelijk zijn, dat de behoeften en wensen van jonge ouders anders zijn, dan van degenen die het "pensioen in zicht" hebben. Dat heeft ook invloed op het functioneren binnen Aon. Het uitgangspunt is, dat iedere werknemer voldoening moet vinden in het werk, en er sprake is van een goede Work-life Balance. Met de OR zijn een aantal uitgangspunten en voorwaarden afgesproken om te komen tot een regeling Interne Mobiliteit. Binnen de stuurgroep Aon-Life zal hiervoor beleid worden ontwikkeld.

## Klachtencommissie: Ongewenste omgangsvormen 2008

Bij Aon willen we dat alle medewerkers hun werk kunnen doen in een veilige en gezonde werkomgeving. Een prettige werkomgeving kan echter worden bedreigd door ongewenste omgangsvormen van collega's, zoals pesten, discriminatie of seksuele intimidatie.

Om ongewenste omgangsvormen te voorkomen én te bestrijden is bij Aon in 2001 een klachtenregeling ingesteld. Iedere medewerker heeft de mogelijkheid om zich met klachten over ongewenst gedrag van een collega of leidinggevende bij een vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie te melden. Samen wordt dan naar een oplossing gezocht.

### Samenstelling klachtencommissie

1. Dorine Wekking (HR directeur) namens de directie (voorzitter; vanaf 1 april 2009)
2. Ineke Meinders namens Juridische Zaken (secretaris)
3. Jeannette Stierman namens HR
4. Aat Eerenberg namens de directie
5. Raymond Audhoe, Amsterdam (namens de OR)
6. Suzanne Huijjer, Rotterdam (namens de OR)

### Vertrouwenspersonen

1. John Burgmeijer, Rotterdam
2. Monica Lucas, Rotterdam
3. Jeroen van Lewe, Rotterdam
4. Foppe Sijtsma, Amsterdam
5. Carie van Tetterode, Amsterdam
6. Ietje Toussaint, Zaltbommel

### Geen klachten in 2008

In 2008 heeft de klachtencommissie geen officiële klachten ontvangen, maar de vertrouwenspersonen hebben wel in 12 gevallen advies gegeven resp. een luisterend oor geboden. Naar klachtensoort gesplitst:

Discriminatie	1
Pesten	1
Conflict met leiding	3
Seksuele intimidatie	1
Onhebbelijk gedrag collega	6

Voor wat betreft de categorie "Conflicten met de leiding" moet worden opgemerkt, dat vertrouwenspersonen in beginsel uitsluitend kunnen adviseren in situaties waarin sprake is van als ongewenst ervaren omgangsvormen van een leidinggevende en niet in situaties waarin conflict bestaat over het functioneren. Conflicten over functioneren moeten in de lijn of in overleg met HR worden opgelost. Hier is echter wel sprake van een grijs gebied.

### Voornemens voor 2009

De klachtencommissie realiseert zich dat het uitblijven van formele klachten niet bewijst dat ongewenste omgangsvormen binnen Aon niet bestaan. De klachtencommissie en vertrouwenspersonen zullen zich in 2009 beraden op mogelijkheden om de bekendheid van de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen te vergroten. Ook zal opnieuw een training voor de vertrouwenspersonen worden georganiseerd.

## Stichting Procura

Binnen Aon bestaat de Stichting Procura. Het doel van deze stichting is om mensen bij te staan die buiten hun schuld in financiële moeilijkheden komen. Dat gebeurt met renteloze leningen of met schenkingen. Je kunt hierbij denken aan:

- medische kosten die niet door de ziektekostenverzekeraar worden vergoed
- echtscheiding (bijzondere kosten in verband met verhuizing bijvoorbeeld, maar niet: advocaatkosten)
- studie van kinderen (verblijf in buitenland, bijzondere studiematerialen zoals muziekinstrumenten, soms ook bijzondere particuliere opleidingen, of maandelijks bijdragen in geval van financieel onvermogen van de ouders)
- schulden die door bijzondere omstandigheden zijn ontstaan (dus niet als de schulden zijn ontstaan door gewone overconsumptie, maar wel als de schuld bijvoorbeeld is ontstaan door ziekte of overlijden van familie of oplichting)

'Buiten schuld' is een rekbaar begrip. Vaste regels voor vergoeding zijn daarom niet te geven. Wat in ieder geval buiten de vergoedings sfeer valt is overbruggingskrediet bij koop/verkoop van woningen, verhoging van hypotheeklasten door renteaanpassing of problemen die ontstaan door waardevermindering van woningen.

Procura helpt ook door mensen te verwijzen naar budgethulpverleners (Humanitas of Mensenwerk). De kosten van de begeleiding worden dan betaald door Procura. Deze budgethulpverleners helpen mensen zélf van hun schulden af te komen en een gezond uitgavenpatroon te bereiken.

In 2008 hebben een aantal mensen een beroep gedaan op de mogelijkheden die Procura biedt. Er is in 2008 voor een totaalbedrag van € 93.670,= aan leningen en schenkingen verstrekt, als volgt verdeeld:

### 2008 Aantal verstrekkingen (zowel leningen als schenkingen)

Medische kosten	13
Studiekosten	4
Schulden / diversen	7

In het bestuur van Procura zitten: Reinier Hinse (voorzitter), John Burgmeijer, Helga Euwema en Ineke Meinders (secretaris). Het bestuur wordt bijgestaan door Jaap Sweben (penningmeester).

# Kengetallen Sociaal jaarverslag 2008

## Aon Groep Nederland bv

(INCL. AON EMEA)

### 1. Personeelsbezetting (o.b.v. headcount in %)

	2008	2007	2006	2005	2004
MANNEN	58,7	58,6	57,8	58,0	58,3
VROUWEN	41,3	41,4	42,2	42,0	41,7
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### 2. Personeelsaantallen per regio (in headcount)

	2008	2007	2006	2005	2004
AMSTERDAM	539	476	458	479	503
ROTTERDAM	783	879	827	759	755
GRONINGEN	32	38	37	44	49
NOORDWIJK	101	90	80	73	60
NIJMEGEN	46	50	48	35	44
ZWOLLE	61	59	57	58	55
OVERIG	71	66	63	65	72
<b>TOTAAL</b>	<b>1633</b>	<b>1658</b>	<b>1570</b>	<b>1548</b>	<b>1574</b>

### 3. Personeelsaantallen per werkmaatschappij (in headcount)

	2008	2007	2006	2005	2004
AON RISK SERVICES	812	816	762	750	729
AON VERZEKERINGEN	157	143	135	119	194
AON CONSULTING	306	308	301	288	288
AON SHARED SERVICES	242	264	282	274	252
AON BENFIELD	20	19	19	20	21
AON EMEA	89	101	106	97	90
AON ACCURACY	7	7			
<b>TOTAAL</b>	<b>1633</b>	<b>1658</b>	<b>1605</b>	<b>1548</b>	<b>1574</b>

#### 4. Aantal indiensttredingen

	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
MANNEN	108	139	129	94	59
VROUWEN	91	102	118	70	51
<b>TOTAAL</b>	<b>199</b>	<b>241</b>	<b>247</b>	<b>164</b>	<b>110</b>

#### 5. Aantal uitdiensttredingen, gesplitst naar reden uitdienst (headcount)

	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
OVERLIJDEN	1	6	1	1	2
PENSIOEN/VUT	16	12	6	27	11
INITIATIEF WERKGEVER	67	44	55	68	52
INITIATIEF WERKNEMER	138	136	128	94	83
<b>TOTAAL</b>	<b>222</b>	<b>198</b>	<b>190</b>	<b>190</b>	<b>148</b>

#### 6. Dienstverband

##### A. FULLTIME/PARTTIME

<b>MANNEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
FULLTIME	905	917	877	860	879
PARTTIME	53	54	51	37	38
100% (WAO / WIA / DIENSTVERBAND)	0	0	0	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>958</b>	<b>971</b>	<b>928</b>	<b>898</b>	<b>918</b>

<b>VROUWEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
FULLTIME	334	335	335	341	348
PARTTIME	341	351	340	307	305
100% (WAO / WIA / DIENSTVERBAND)	0	1	2	3	6
<b>TOTAAL</b>	<b>675</b>	<b>687</b>	<b>677</b>	<b>650</b>	<b>656</b>

## B. LEEFTIJDOPBOUW, MAN/VROUW IN %

<b>MANNEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
< 20 JAAR	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0
20 T/M 24	1,5	1,5	1,4	0,9	1,7
25 T/M 29	6,9	6,3	6,6	7,8	8,6
30 T/M 34	12,7	12,8	12,9	14,6	14,5
35 T/M 39	15,8	16,6	17,5	18,7	20,6
40 T/M 44	17,8	19,7	18,9	17,3	14,8
45 T/M 49	15,7	14,5	14,9	14,7	13,9
50 T/M 54	12,8	12,6	12,7	10,9	11,0
55 T/M 59	10,8	10,2	10,5	11,7	10,2
>59	5,9	5,7	4,6	3,3	4,6
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VROUWEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
< 20 JAAR	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
20 T/M 24	2,8	2,8	3,1	2,8	2,9
25 T/M 29	11,7	11,8	12,0	14,5	17,5
30 T/M 34	17	18,5	19,6	18,5	19,7
35 T/M 39	21,8	23,6	23,3	24,9	24,1
40 T/M 44	17,5	16,6	16,0	15,2	13,1
45 T/M 49	12,7	11,8	11,2	9,8	8,5
50 T/M 54	7,6	7,4	6,9	6,9	7,3
55 T/M 59	6,4	5,1	5,9	6,6	6,1
>59	2,4	2,5	1,8	0,8	0,8
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## C. DIENSTVERBANDOPBOUW, MAN/VROUW IN %

<b>MANNEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
<= 3 JAAR *	33,1	30,5	24,0	26,1	27,8
>3 T/M 5 JAAR	5	8,9	15,7	13,4	16,1
>5 T/M 10 JAAR	21,7	19,9	19,5	18,3	13,2
>10 T/M 20 JAAR	17,8	19,6	20,2	21,0	20,0
>21 T/M 25 JAAR	6,5	4,9	4,3	4,8	5,3
> 25 JAAR	15,9	16,3	16,3	16,5	17,5
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VROUWEN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
<= 3 JAAR *	33,9	31,0	25,8	29,1	33,2
>3 T/M 5 JAAR	6,4	10,2	17,7	10,8	17,4
>5 T/M 10 JAAR	25	24,2	23,6	9,1	14,8
>10 T/M 20 JAAR	17,8	18,3	17,3	19,9	17,2
>21 T/M 25 JAAR	3,6	2,8	2,8	4,3	5,3
> 25 JAAR	13,3	13,5	12,7	12,8	12,0
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Voor 2006 geldt dat deze persentages inclusief de medewerkers van Dorhout Mees Assurantiën en Tuinbouwverzekeringsbank zijn, die door overnames per 1 januari 2006 officieel in dienst zijn getreden bij Aon Groep Nederland bv.

## 7. Verzuimcijfers in %

	<b>ARS</b>	<b>AC</b>	<b>AV</b>	<b>AB</b>	<b>ASS</b>	<b>AON GROEP (EXCL. AON EMEA)</b>
2004	4,2	3,0	4,0	3,3	3,9	3,9
2005	3,8	3,9	3,1	6,7	3,6	3,8
2006	3,3	3,4	4,0	4,1	3,8	3,5
2007	4,0	3,9	4,6	6,3	3,1	3,9
2008	3,9	3,7	3,3	5,9	4,7	4,0



## WIE IS AON?

---

Aon Nederland, toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen, draagt bij aan het realiseren van de ambities van zijn cliënten. Het bedrijf maakt deel uit van Aon Corporation, Chicago, USA. Het wereldwijde Aon-netwerk omvat circa 500 kantoren in meer dan 120 landen en telt ruim 36.000 medewerkers. Hiermee is Aon één van de grotere financiële dienstverleners ter wereld. Aon Corporation is gespecialiseerd in financiële en verzekeringsdienstverlening en staat genoteerd aan de effectenbeurs van New York (NYSE).  
Meer informatie: [www.aon.nl](http://www.aon.nl).