

‘Life changing’

Mensen helpen door te doen! Dat is volgens a.s.r. het bestaansrecht. Klanten moeten er altijd op kunnen vertrouwen dat a.s.r. het goed met hen voor heeft en hen goed en doortastend zal helpen. De ambitie van de beursgenoteerde verzekeringsgroep is om de meest succesvolle verzekeraar van Nederland worden. Cruciaal voor deze strategie is het ontwikkelen van een organisatie die hulpvaardig en proactief is met professionele, betrokken en doortastende medewerkers.

Erik van de Bilt is binnen a.s.r. als adjunct directeur verantwoordelijk voor de gehele tak van individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Om de implementatie van de strategie te versnellen volgde hij met zijn managementteam het leiderschapsprogramma AMT van Clearfields direct gevolgd door het teamperformance programma on track. Een ‘life changing event’ volgens hem. Beide programma’s maakten enorm veel los, bij zowel zijn medewerkers, het bedrijf als hemzelf.

Je hebt vaker leiderschapstrainingen gedaan. Waarom was dit anders? ‘Er zijn weinig trainingen waarbij je binnen de training zelf direct feedback krijgt. Op zo’n intense manier dat je er wat mee móét: je kunt het niet ontlopen, voelt de urgentie. Clearfields zorgt voor een setting waardoor je helemaal in een situatie wordt gezogen, met steengoede acteurs, spannende stresssituaties en casussen waarbij je flink aan de bak moet. Je krijgt instant feedback op je gedrag, leert nieuw gedrag aan en hoe je jezelf kunt bijsturen. Daar heb je de rest van je leven wat aan, zowel op het werk als privé.’ Klinkt ook heftig. Dat is het zeker, maar iedereen kon het aan. Af en toe met een time-out. Er is niet voor niets een strenge intake om te kijken of je op dit moment

geschikt bent voor het programma, dat wordt heel zorgvuldig aangepakt. De sfeer was veilig. Ik ben heel blij dat het gelukt is om zowel de AMT als on track met het héle team te doen. Het heeft ons team opgebouwd, sterker gemaakt. We zijn klaar voor de toekomst.

Door AMT bouw je aan je team. Wat heb je aan elkaar, wie is waar goed in, hoe kun je elkaar bijstaan en scherp houden. Aan welke knoppen kun je op persoonlijk niveau draaien. On track is een pressure cooker om je missie en doelstellingen concreet te krijgen. Dit gaan we doen, en dat hebben we dan en dan geregeld. Meer is het niet. Het klinkt zo simpel, maar zie het maar eens voor elkaar te krijgen! Een missie waar je met zijn allen 100% in gelooft en helemaal voor gaat. Samen met Clearfields is ons dat gelukt.

In 2025 hebben we een duurzame relatie met al onze klanten. En handelen we al hun verzoeken binnen 24 uur persoonlijk of digitaal af. Ieder teamlid kent deze missie woord voor woord uit het hoofd. Alles wat we doen wordt hieraan getoetst. Aan het einde van on track tekenden we allemaal voor deze missie, samen met onze stakeholders en de directeur van a.s.r. Inkomen Niemand blijft achter, niemand

ontloopt zijn verantwoordelijkheid. We hebben elkaar nodig. Je kunt dit niet doen zonder commitment van je omgeving.

Kun je een concreet voorbeeld van een verbetering noemen? Ik wil niet te veel bedrijfsgeheimen prijsgeven in dit interview. Maar ik kan wel zeggen dat het flink wat werk kost om alle processen door de wasstraat te halen, zodat we binnen die gewenste 24 uur reageren. Belangrijk is dat je je bestaande inefficiency niet gaat digitaliseren. Het 24 uurs criterium zorgt ervoor dat je fundamenteel gaat veranderen.

Eerst processen herontwerpen en dan kijken welke digitale middelen je nodig hebt. Bij dit herontwerpen staat persoonlijk contact voorop en helpt de digitalisering om het aantal handelingen te verminderen en te versnellen. Binnen een half jaar na afronding van On Track hebben wij zeven kritische processen binnen het 24 uurs criterium gebracht.

[lees verder >](#)





Minder gedoe voor jou, beter voor de wereld

Hier zijn stappen van 6 weken naar 24 uur gerealiseerd. De zeven processen zijn allemaal opgebracht door de medewerkers zelf. Dat delen we intern vol trots. De urgentie wordt gezien: iedereen doet mee. En sommige jonge mensen hoor je denken: hèhè. Eindelijk.

‘Omdat we eerst de AMT deden is de effectiviteit van On Track twee keer zo hoog. Ik ben echt een grote voorstander van de combinatie AMT en on track!’

Waren er ook hobbels op de weg of risico's? Zoals gezegd moet uitkijken dat je processen die niet lekker lopen gaat digitaliseren. Met andere woorden: niet sleutelen aan wat je al verkeerd doet, maar dingen écht anders doen en op de schop nemen. De coaching vanuit Clearfields helpt om scherp te blijven en niet af te zakken, het geleerde te integreren in het dagelijkse werk. Vragen te stellen: is dit

wat we moeten doen, past dit bij onze missie? We houden de afspraken scherp. Dankzij die stevige missie werkt alles en iedereen samen om onze doelen te bereiken.

Merk je dat meer mensen binnen a.s.r. de AMT en On Track willen doen? Jazeker, ze zijn best jaloers op mijn team. Het brengt zó veel teweeg, maakt veel los... maar ik moet wel eerlijk zijn: het is geen 'walk in the park'. Je moet kritisch naar jezelf durven kijken, naar elkaar, en naar hoe je de dingen al jaren doet. Bestaande verhoudingen en structuren gaan op de schop. Dat is best zwaar omdat zekerheden verdwijnen. Dit is nodig om er als team en persoonlijk sterker van te worden. Omdat we eerst de AMT hebben gedaan is de effectiviteit van on track twee keer zo hoog. Ik ben echt een grote voorstander van de combinatie AMT en on track!’

‘Er zijn weinig trainingen waarbij je binnen de training zelf direct feedback krijgt. Op zo'n intense manier dat je er wat mee móét: je kunt het niet ontlopen, voelt de urgentie.’