



Virtueel rondetafelgesprek over de lessen uit de coronacrisis

Nieuwe werkelijkheid, nieuwe uitdagingen

Thuiswerken in tijden van Corona, het 'nieuwe normaal' en de zoektocht naar de balans tussen privé en zakelijk. Het zijn allemaal thema's die aan bod kwamen tijdens een virtueel rondetafelgesprek met bestuursvoorzitters Jos Baeten en Maarten Edixhoven van resp. a.s.r. en Aegon Nederland en met de vertegenwoordigers van de jongerenverenigingen van beide verzekeraars: Jeanne Viergever en Luc Nibbeling namens NeXus en David Enthoven en Willeke van der Hoff namens Young Aegon. Naast de noodzakelijke gevolgen en maatregelen naar aanleiding van corona, zorgt de crisis ook voor andere vraagstukken. Wat verandert er in de samenleving, hoe kun je het bedrijfsleven hierop inrichten en wat wordt de rol van duurzaamheid na deze crisis?

TEKST WILLEM VREESWIJK

De coronacrisis plaatste ons noodgedwongen in een isolement. Dat heeft veel leed berokkend. Niet alleen hebben veel mensen te maken gehad met ziekte en dood in hun omgeving, ook de financiële gevol-

gen zijn groot. Deze crisis zet aan tot bezinning en reflectie over wat er goed gaat in de samenleving en wat beter kan. Welke inzichten heeft deze crisis ons geboden en welke lessen gaan we oppakken?

Het interview begint met de vraag wat de crisis persoonlijk heeft betekend.

Iedereen prijst zich gelukkig dat er in de persoonlijke omgeving geen zieken of doden zijn te betreuren. Tegelijkertijd is iedereen heel bewust van de drama's die zich in de samenleving voltrekken. Bij sommigen zijn deze in de eigen woonomgeving ook zichtbaar geworden.

Directe consequentie van de coronacrisis was uiteraard het thuiswerken. Nagenoeg van de ene op de andere dag bleek dat thuiswerken niet alleen mogelijk was, maar ook nog 'werkte'. Thuiswerken ging niet ten koste van de dienstverlening. Sterker nog, klanten zijn de dienstverlening van zowel Aegon als a.s.r. beter gaan waarderen. Daarnaast zorgde het gedwongen isolement vaak voor meer innerlijke rust en meer betrokkenheid bij het eigen gezinsleven en nam de interesse voor het welzijn van collega's toe. Calls beginnen met de vraag hoe de thuissituatie is en of iedereen gezond is. Keerzijde van het thuiswerken is wel dat het directe contact met collega's en/of klanten zeer wordt gemist.

Voor Maarten Edixhoven zorgt het gedwongen thuiswerken ervoor dat hij weer deel ging uitmaken van het ritme van het gezin. "Ik heb me de laatste vier jaar niet zo fit gevoeld als nu. Simpelweg omdat er geen zakelijke etentjes meer zijn en geen lange autoritten. Er is meer tijd om te sporten. Ook na de coronacrisis zal een juiste balans tussen privé en zakelijk een zeer belangrijk issue zijn. Als werkgevers zullen we verantwoordelijke oplossingen moeten aandragen voor zowel medewerkers als onze klanten. Je zult onder meer moe-



JEANNE VIERGEVER:

"AANDACHT MAAKT WERK

LEUKER EN ZINVOLLER."

DEELNEMERS

- Jos Baeten, CEO a.s.r. Op 1 oktober 1980 trad hij in dienst bij Stad Rotterdam, een van de pijlers van a.s.r. In 1997 werd hij benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van Stad Rotterdam en in 1999 werd hij CEO. In 2003 werd hij voorzitter van de Hoofddirectie van Fortis ASR. Sinds 2009 is Jos CEO van a.s.r.
- Willeke van der Hoff, junior Productmanager Schade Particulier bij Aegon Nederland en bestuurslid Young Aegon. Zij studeerde in Leiden af in de richting Classics and Ancient Civilizations en werkt sinds oktober 2018 bij Aegon.
- Jeanne Viergever, Marketeer Hypotheken a.s.r. Tevens beheert ze binnen NeXus – de jongerenvereniging binnen a.s.r. – de portefeuille externe relaties en social media. Jeanne behaalde aan de Universiteit van Amsterdam een Master Business Administration en een Master Corporate Communication. Zij is sinds 2018 werkzaam bij a.s.r.
- Maarten Edixhoven, CEO Aegon Nederland. Hij heeft meer dan 25 jaar ervaring in de financiële sector, onder meer bij ING, NN en Zwitserleven. Sinds 2014 is hij in dienst van Aegon en sinds 2017 verantwoordelijk voor Aegon Nederland. Tevens is hij sinds 2019 lid van de Raad van Bestuur van Aegon.
- David Enthoven, Data Scientist Aegon Nederland en bestuursvoorzitter van Young Aegon, de jongerenvereniging van Aegon. Hij studeerde cum laude af in de richting Econometrie, operationeel onderzoek en actuariële studies aan de Universiteit Groningen. Sinds begin 2019 is hij werkzaam bij Aegon.
- Luc Nibbeling, Finance Trainee bij a.s.r. Zorg, studeerde cum laude af in de richting Banking and Finance aan de Universiteit Utrecht. Luc trad in september 2019 in dienst bij a.s.r. en is bestuurslid van NeXus.



**WILLEKE VAN DER HOFF:
"NOG BELANGRIJKER IN WELK
NEST JE GEBOREN BENT."**

ten kijken naar de mentale belasting van thuiswerken en naar de sociale behoeften van medewerkers. Als we later terugkijken op de precorona tijd zullen we het ridicuul vinden dat we ooit allemaal tegelijkertijd met de auto naar kantoor probeerden te rijden en vervolgens langdurig stilstonden op een stukje asfalt. Zonde van de tijd en slecht voor het klimaat."

Ook Jos Baeten zegt zich fitter te voelen dan ooit. "Door de coronacrisis is mijn leven vertraagd. Ik ren niet meer van meeting naar meeting en ook mijn afspraken met buitenlandse aandeelhouders verlopen volledig digitaal. Dat scheelt een hoop reistijd. De tijd die ik overhoud, biedt ruimte voor reflectie en voor mijn directe omgeving.

Ook slaap ik beter en ben zelfs een aantal kilo's afgevallen. Dat zijn de positieve bijkomstigheden van deze gekke tijd. Wel mis ik uiteraard het directe contact met collega's. Dat wij als groot concern hebben bewezen dat we ons werk in uitdagende omstandigheden goed hebben kunnen blijven uitoefenen, vervult me

met trots. Maar ook thuiswerken is een verantwoordelijkheid voor de werkgever. Wij moeten ervoor waken dat mensen zich niet volledig verliezen in het werk. Tijd voor ontspanning en sociale contacten is en blijft een must."

Willeke van der Hoff: "Voor mij was het wennen om thuis te werken. Ik woon op mezelf en heb het directe contact met collega's gemist. Ik ben blij dat we vanaf de zomer af en toe weer naar kantoor kunnen gaan, ook al zal het thuiswerken een nieuwe standaard worden. Kijkend naar onze samenleving zie ik dat het verschil tussen arm en rijk als gevolg van deze crisis alleen maar groter zal worden. Voor de een zullen de financiële gevolgen op langere termijn groter zijn dan voor de ander. Het zal nog belangrijker worden in welk nest je geboren bent. Dit moeten we als samenleving onder ogen zien en we moeten bedenken hoe we deze kloof zoveel mogelijk kunnen dichten. Ook zullen we moeten wennen aan een nieuwe werkelijkheid met nieuwe uitdagingen, maar ook onzekerheden. Zoals het was, wordt het niet meer."

Het thuiswerken bespaart David Enthoven twee uur reistijd per dag. "Dat is pure winst, ook al mis ik wel het directe contact. Ik denk dat we vooral de thuiswerkende jongeren in de gaten moeten houden. Zij zijn vaak kleiner behuisd en vaker geneigd om aan het werk te blijven. Juist voor deze groep is de scheiding tussen werk en privé niet makkelijk. Er zullen daarom andere eisen aan woonruimtes worden gesteld. Wel is het mooi om te ervaren dat je merkt dat heel veel mensen bereid zijn om er de schouders onder te zetten. De

**"ALS WE TERUGKIJKEN ZULLEN WE HET RIDICUUL
VINDEN DAT WE TEGELIJKERTIJD MET DE AUTO NAAR
KANTOOR REDEN OM ONDERWEG LANGDURIG STIL
TE STAAN OP EEN KLEIN STUKJE ASFALT"**

wil om er samen wat van te maken, is groot en ervaar ik als heel bijzonder.”

Ook Luc Nibbeling prijst de mogelijkheid van het thuiswerken, maar wijst ook op de kwetsbare groep van flexwerkers. Een aantal vrienden van hem met een flexibel contract werd direct na het uitbreken van de crisis ontslagen. “Ik heb de afgelopen maanden als een intense tijd ervaren, zeker omdat zoveel mensen hard door de crisis zijn geraakt. Maar ik zie ook een gouden randje. Het is prachtig hoe we als samenleving zo snel naar een ander systeem zijn overgeschakeld en de veerkracht en weerbaarheid van mensen heeft me getroffen. Overigens mogen we onszelf nog niet rijk rekenen. Het is niet vanzelfsprekend dat we straks ook daadwerkelijk alle positieve ideeën gaan omarmen. Dit vraagt om keiharde inzet en blijvende agendering.”

Net als de anderen sluit ook Jeanne Viergever de ogen bepaald niet voor het leed dat corona heeft berokkend. “Mensen die echt hulp nodig hadden, konden het soms niet krijgen. Alleenstaanden vereenzaamden. Voor heel veel mensen is dit een hele zware tijd.”

DIENSTBAAR AAN DE SAMENLEVING

Missie van de financiële sector is volgens Edixhoven dienstbaar zijn aan de samenleving. “Met als belangrijke thema’s: duurzaamheid, mobiliteit en een betere balans tussen privé en zakelijk. Dankzij corona krijgen we de kans om hier scherper over na te denken en anders mee om te gaan.

Edixhoven noemt een voorbeeld: “Een alleenstaande collega van ons belandde tijdens de coronatijd in het ziekenhuis. Niemand van ons had dit zien aankomen. De vraag is uiteraard of dit wel bijtijds was opgemerkt als we wel op kantoor hadden gewerkt. Toch is dit hoe dan ook een wake-up call. Corona of niet, we moeten een oogje in het zeil houden en naar elkaar omkijken.”

Volgens Edixhoven geldt dit op grote schaal. “Ik woon in een gemengde wijk en zie al veel leed om me heen. De

komende tijd zal volgens het Nibud het aantal Nederlanders met financiële problemen toenemen van 1,3 naar 2,4 miljoen. De overheid heeft veel geld uitgedeeld om de eerste financiële klappen op te vangen, maar op het moment dat dit ophoudt, zal de impact voor heel veel mensen enorm zijn. Als samenleving staan we voor een enorme uitdaging. We zullen allemaal ons steentje moeten bijdragen. Dat geldt uiteraard ook voor verzekeraars. Dit keer maken we deel uit van de oplossing en zijn we niet langer onderdeel van het probleem. Wat een verschil met de vorige crisis. Zo hebben financiële dienstverleners zich ditmaal actief ingezet om mensen terug te halen uit het buitenland, helpen we mensen met schulden

die hun hypotheek niet meer kunnen betalen en ondersteunen we de zorg.”

Aegon ging aan het begin van de crisis een samenwerking aan met het Nibud. Inmiddels hebben vijfhonderd medewerkers in een online training de vaardigheden geleerd om als vrijwilliger te helpen bij financiële problemen in hun omgeving. Edixhoven wijst ook op een ander belangrijk aspect. “Als financiële instellingen dienen we overeind te blijven. Alleen als wij kunnen voldoen aan onze verplichtingen, kunnen we de samenleving van dienst zijn.”

Deze visie wordt breed gedragen. Enthoven: “Een betrouwbare, solide organisatie is cruciaal om structureel een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Daarnaast is het van groot belang



DAVID ENTHOVEN:

“MEER WAARDERING VOOR
HET GEWONE LEVEN.”

om open en eerlijk te communiceren over wat wel en wat niet mogelijk is.”

Viergever. “Juist in tijden van crisis is transparantie en heldere communicatie van groot belang. Eerlijke communicatie over corona en over hypotheek wordt door onze adviseurs zeer gewaardeerd. Corona brengt ons in een nieuwe realiteit en daar horen ook nieuwe communicatiemiddelen bij. Uitdagend om hier weer passende mogelijkheden voor te vinden.”

VERDUURZAMING

In hoeverre dient de financiële sector bij te dragen aan de verdere verduurzaming van de samenleving? Voor Nibbeling was het MVO-beleid van a.s.r. en de focus op duurzaamheid dé reden om

er te willen werken. “Het investeringsbeleid van a.s.r. is bij uitstek gericht op duurzaamheid. Zo investeert a.s.r. bijvoorbeeld niet in wapens of tabak. Ik hoop dat de coronacrisis er niet toe zal leiden dat bedrijven op de rem trappen, maar juist dat we hier verder gehoor aan kunnen geven.”

Baeten beaamt dit. “Duurzaamheid betekent voor mij ‘houdbaarheid’, hoe

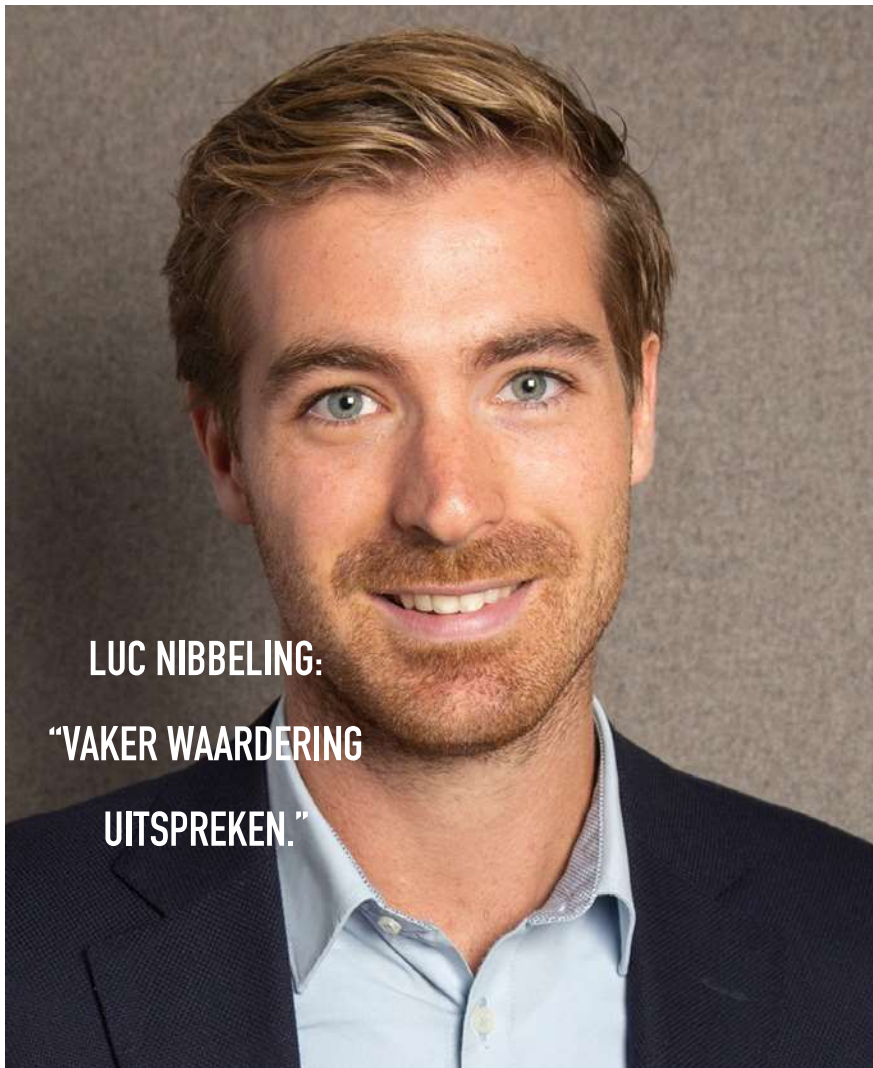
zorgen we ervoor dat de wereld houdbaar blijft. Juist deze tijd herbevestigt het belang van verduurzaming. Nu is het nog een thema, maar over vijf jaar is het een hygiënefactor. Doen bedrijven het niet, dan raken ze out of business. Nu kun je je er nog op voorstaan, maar straks moet je als bedrijf uitleggen waarom je niet duurzaam bent. Bovendien is inmiddels bewezen dat duurzaamheid en winstgevendheid heel goed kunnen samengaan.”

Edixhoven noemt de coronacrisis een ruptuur, waarna transformatie volgt. “Belangrijk ander aspect is dat mensen, en dat geldt zeker voor jongeren, willen werken bij een organisatie die zich inzet voor duurzaamheid. Je ziet dat jongeren tegenwoordig minder gauw kiezen voor een bedrijf als Shell. Corona gaat zorgen voor een versnelling en een verdieping van de duurzaamheidsbeweging, ook in de financiële sector.”

IMPACT

“De impact van deze crisis op de samenleving zal groter zijn dan we denken”, zegt Baeten. “De gevolgen en de maatregelen van corona raken ons op een heleboel fronten. Naast het verdriet en leed om de slachtoffers en de getroffen families, heeft de intelligente lockdown ook gezorgd voor – een gevoel van – saamhorigheid; de wereld ging gelijkelijk aan op slot en iedereen zoekt zijn weg in dezelfde anderhalvemetersamenleving. Dat verbindt. Maar de crisis legt ook een heleboel tegenstellingen bloot. Het versterkt bijvoorbeeld de groeiende kloof tussen arm en rijk. Ook de mate van tolerantie in de samenleving en het bereiken van ‘echte’ inclusiviteit en diversiteit zijn actuele onderwerpen, die mogelijk versterkt worden in tijden van

“HET OMARMEN VAN DE POSITIEVE IDEEËN IS
NIET VANZELFSPREKEND EN VRAAGT OM
KEIHARDE INZET EN BLIJVENDE AGENDERING”



LUC NIBBELING:

“VAKER WAARDERING

UITSPREKEN.”



**JOS BAETEN: "SAMEN
NADENKEN OVER EEN
NIEUWE SAMENLEVING."**



**MAARTEN EDIXHOVEN:
"DIENSTBAAR AAN
DE SAMENLEVING."**

crisis. Een tijd waarin de wereld heel even tot stilstand komt. Het zorgt voor momenten van bezinning, maar ook voor een behoefte aan verandering. Hoe kunnen we ons als bedrijf, als overheid en als samenleving, nog verder inzetten voor het verkleinen van deze groeiende tegenstellingen? Het zou fantastisch zijn als we de crisis en de weg naar herstel kunnen inzetten om te werken aan een samenleving die wij wél wensen."

Uitdaging voor de sector is het betaalbaar houden en correct prijzen van risico's, zoals een nieuwe pandemie of bijvoorbeeld het overstromingsrisico dat alleen maar groter zal worden. Van oudsher hebben verzekeraars hier pools voor opgericht. Baeten: "We moeten als sector een antwoord vinden op de vraag hoe we dit type risico's in de toekomst betaalbaar houden. Om dit te doen moe-

ten we het gesprek met elkaar aangaan en kijken hoe we de rol vervullen om de solidariteit te organiseren en te prijzen."

WAARDERING

Wat gaan de deelnemers aan het gesprek morgen anders doen?

Nibbeling: "Mijn vriend werkt in de zorg en ik wil mijn waardering vaker uitspreken voor wat hij voor andere mensen heeft betekend. Dat uitspreken van waardering is sowieso iets wat we vaker mogen doen."

Enthoven: "Ik ben een aantal aspecten van het 'gewone' leven meer gaan waarderen. Ook dat gaat om waardering. Het is prachtig om te beseffen hoe goed je op het werk met elkaar omgaat. Bedrijfsborrels en -uitjes was ik als vanzelfsprekend gaan ervaren, maar nu weet ik pas hoe bijzonder dit eigenlijk is."

Van der Hoff: "Je merkt in deze tijd pas goed hoe ongelooflijk belangrijk familie en vrienden zijn. Natuurlijk ga ik hen morgen direct opzoeken. Uiteraard met gepaste afstand."

Viergever: "Bel degenen om wie je echt geeft. En laat je collega's weten dat je ze waardeert. Aandacht maakt werk leuker en zinvoller. Dat breng ik in de praktijk."

Edixhoven: "Voor mij is verbinding het toverwoord. Verbinding met familie en vrienden, maar ook verbinding op het werk en met onze klanten. Ook in de samenleving is verbinding cruciaal. Daar ga ik me nadrukkelijk voor inzetten."

Baeten: "Belangrijke vraag is: 'hoe houd ik vast aan waar ik nu blij mee ben. Hoe voorkom je dat je in je werk voor een deel weer 'geleefd' wordt. Verder heeft deze tijd bewezen dat thuiswerken prima werkt. Leidinggevenden mogen dit vertrouwen in hun medewerkers vanaf morgen nadrukkelijk uitspreken. Vertrouwen levert een organisatie ongelooflijk veel op." ■

**"DIT KEER MAKEN WE DEEL UIT VAN DE OPLOSSING EN ZIJN
WE NIET LANGER ONDERDEEL VAN HET PROBLEEM"**