

# Stakeholder Value Management: "in balans" sturen van de business

**Jos van Breen,**

Manager Business Performance Management  
Achmea Divisie Sociale Zekerheid

**Hans van Vugt,**

Managing Consultant Business Information Management

**Jos van Breen**

**Hans van Vught**

Ruime ervaring met Business reporting

Onze belangrijke stakeholders:



# Achmea

- Grootste verzekeraar van Nederland
- Niet beursgenoteerd, eigenaarschap bij klanten en Rabobank
- De business principes zijn gebaseerd op onze coöperatieve grondslag: Stakeholder Value Management

# Stakeholder Value Management

- Creëert meerwaarde voor klant, distributiepartner, medewerker én aandeelhouder
- Geeft structuur en context aan management rapportages
- Wij werken niet alleen voor de winst!

**Het SVM Dashboard presenteert eenvoudig de link tussen strategie, performance indicatoren en onderliggende details naar meerdere dimensies**

**De wereld verandert snel . . .**

**... door het SVM dashboard is direct zicht op de veranderingen.**

**Jack Buckens, CEO**





Kies het Jaar  
Kies de Maand  
Kies het Organisatie Onderdeel  
Kies het Perspectief

- \* 2008
- \* Juni
- \* Organisatie Onderdeel
- \* Organisatie Onderdeel
- 
- Divisie Sociale Zekerheid
- Diensten
- Commercie Diensten
- Commercie Diensten ondersteuning
- Commercie algemeen Diensten
- Research & Development
- Klant Contact Centre
- KCC team 1
- KCC team 2



Kies het Jaar  
Kies de Maand  
Kies het Organisatie Onderdeel  
Kies het Perspectief

- \* 2008
- \* Juni
- \* Organisatie Onderdeel
- \* Perspectief

Perspectief

---

Aandehouder

Distributiepartner

Klant

Medewerker





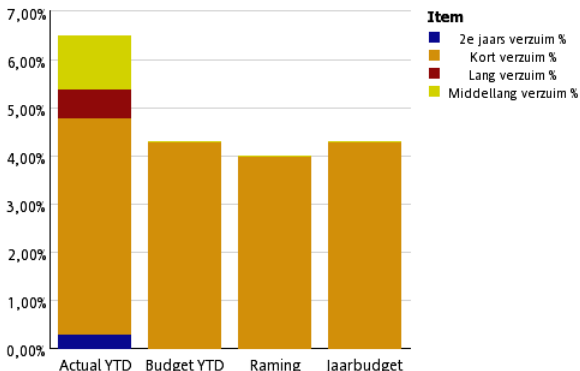
Jaar: 2008  
 Maand: Juni  
 Organisatie: Divisie Sociale Zekerheid  
 Perspectief: Aandeelhouder  
 KSF: Kosten Efficiëntie  
 KPI: Ziekteverzuim



Divisie  
Sociale Zekerheid

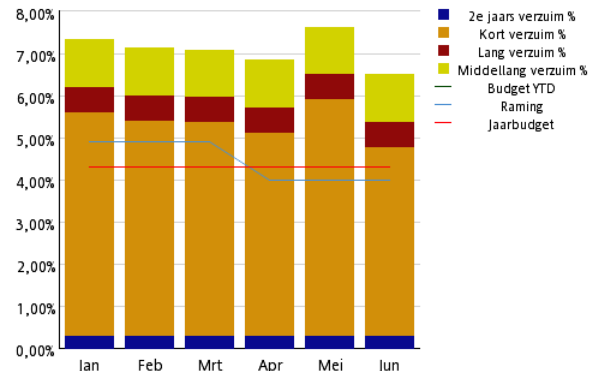
Deze versie behouden Dit rapport toevoegen

Ziekteverzuim



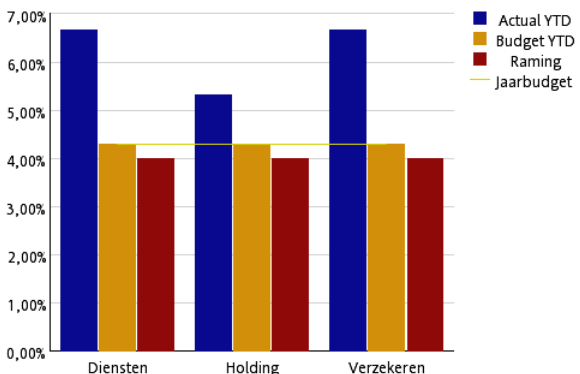
	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
2e jaars verzuim %	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%
Kort verzuim %	4,50%	4,30%	4,00%	4,30%
Lang verzuim %	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Middellang verzuim %	1,10%	0,00%	0,00%	0,00%

Ziekteverzuim



Actual YTD	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
2e jaars verzuim %	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
Kort verzuim %	5,33%	5,12%	5,08%	4,84%	5,63%	4,50%
Lang verzuim %	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%
Middellang verzuim %	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,09%	1,10%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%
Raming	4,90%	4,90%	4,90%	4,00%	4,00%	4,00%
Jaarbudget	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%

Ziekteverzuim



	Diensten	Holding	Verzekeren
Actual YTD	6,66%	5,32%	6,67%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%
Raming	4,00%	4,00%	4,00%
Jaarbudget	4,30%	4,30%	4,30%

Categorie	Toelichting	
Actual YTD	toelichting Ziekteverzuim	AYTDORG001200806A_4_06

**Divisie  
Sociale Zekerheid**

# Stakeholder Value Management -Topsheet



Totaal Score: 6,7 ▲

Vernieuwen

\* Distributiepartner

\* 2008

\* Divisie Sociale Zekerheid

\* Juni

Perspectief	KSF	Score	Trend	KSF	KPI	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget	Score	Trend	
<b>Aandeehouder</b>		6,5	▲	<b>Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct</b>							6,3	▼

[% behoud in Euro's bij contractverlenging / conversie](#)

60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	7,0	▬
--------	--------	--------	--------	-----	---

[Gerealiseerde verkopen](#)

34,25 m€	42,85 m€	86,50 m€	82,69 m€	5,0	▼
----------	----------	----------	----------	-----	---

<b>Betrouwbare partner</b>									7,6	▲
	<a href="#">Distributiepartnertevredenheid m.b.t. ondersteuning</a>				7,40	7,00	6,90	7,00	7,6	▲

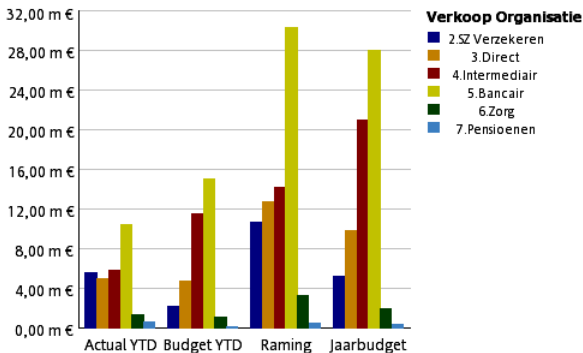
	Verhogen inzetbaarheid en beheersen schadelast	7,0	▬
	Vertrouwen en glashelder	5,4	▬
<b>Medewerker</b>		6,9	▼
	Investeren in groei en ontwikkeling	7,0	▼
	Open en resultaatgerichte cultuur	6,9	▬
	Stimulerend leiderschap	6,9	▬
	Uitdagend en flexibel in te delen werk	6,9	▬

Jaar: 2008  
 Maand: Juni  
 Organisatie: Verzekeren  
 Perspectief: Distributiepartner  
 KSF: Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct  
 KPI: Gerealiseerde verkopen



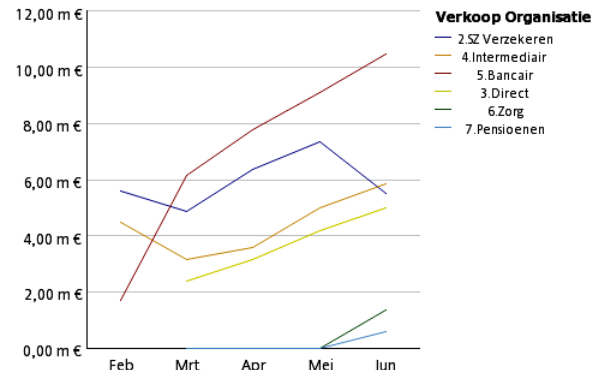
Divisie  
 Sociale Zekerheid

Gerealiseerde verkopen



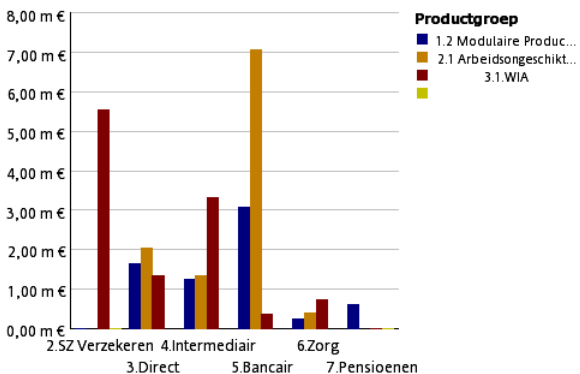
	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
2.SZ Verzekeren	5,53 m €	2,15 m €	10,72 m €	5,20 m €
3.Direct	4,99 m €	4,73 m €	12,70 m €	9,79 m €
4.Intermediair	5,87 m €	11,49 m €	14,25 m €	21,01 m €
5.Bancair	10,47 m €	15,07 m €	30,35 m €	28,08 m €
6.Zorg	1,35 m €	1,09 m €	3,25 m €	1,94 m €
7.Pensioenen	0,60 m €	0,16 m €	0,50 m €	0,35 m €

Gerealiseerde verkopen



Actual YTD	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
2.SZ Verzekeren	5,61 m €	4,86 m €	6,36 m €	7,35 m €	5,53 m €
4.Intermediair	4,47 m €	3,16 m €	3,56 m €	5,01 m €	5,87 m €
5.Bancair	1,70 m €	6,17 m €	7,80 m €	9,10 m €	10,47 m €
3.Direct		2,40 m €	3,17 m €	4,18 m €	4,99 m €
6.Zorg		0,00 m €	0,00 m €	0,00 m €	1,35 m €
7.Pensioenen		0,00 m €	0,00 m €	0,00 m €	0,60 m €

Gerealiseerde verkopen



Actual YTD	2.SZ Verzekeren	3.Direct	4.Intermediair	5.Bancair	6.Zorg	7.Pensioenen
1.2 Modulaire Producten	0,00 m €	1,62 m €	1,24 m €	3,06 m €	0,24 m €	0,60 m €
2.1 Arbeidsongeschiktheitsverzekering		2,03 m €	1,33 m €	7,06 m €	0,38 m €	
3.1.WIA	5,53 m €	1,34 m €	3,30 m €	0,35 m €	0,73 m €	0,00 m €
	0,00 m €					0,00 m €

Categorie

Toelichting



Divisie Sociale Zekerheid

### Stakeholder Value Management -Topsheet



Totaal Score: 6,7 ▲

Vernieuwen

\* Klant

\* 2008

\* Divisie Sociale Zekerheid

\* Juni

Perspectief	KSF	Score	Trend
<b>Aandeelhouder</b>		6,5	▲
	Duurzaam Rendement	6,6	▲
	Klantbehoud	6,8	▲
	Kosten Efficiëntie	5,5	-
	Nieuwe producten, nieuwe markten	7,1	-
<b>Distributiepartner</b>		7,2	▲
	Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct	6,3	▼
	Betrouwbare partner	7,6	▲

KSF	KPI	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget	Score	Trend
<b>(Keten)proposities gericht op eenvoud, gemak, efficiency en snelheid</b>						6,8	▼
	<a href="#">% Klantbehoud bij combiproducten</a>	99,97%	99,97%	99,97%	99,97%	7,0	-
	<a href="#">% klanten dat combiproducten afneemt</a>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	7,0	-
	<a href="#">Aantal klanten dat Combi producten afneemt</a>	1.072.418	1.092.182	1.062.649	1.149.820	6,8	-
	<a href="#">Klanttevredenheid mbt propositie en procesinrichting</a>	7,50	7,00	7,70	7,00	6,3	▼
<b>Laden Achmea Vitale</b>						6,4	▼
	<a href="#">Gerealiseerde verkopen Vitaliteit</a>	6,11 m €	6,36 m €	12,21 m €	12,72 m €	6,6	▼
	<a href="#">Merkbekendheid Achmea Vitale</a>	78,00%	86,00%		91,00%	6,1	-

## Vertrouwen en glashelder

						5,4	-
	<a href="#">% Doorlooptijd binnen norm</a>	57,66%	75,00%	80,00%	75,00%	4,7	▼
	<a href="#">% Voorraad binnen norm</a>	63,42%	75,00%	68,50%	75,00%	5,5	▲
	<a href="#">Bereikbaarheid</a>	82,62%	94,56%	75,00%	95,25%	5,7	-
	<a href="#">Klanttevredenheid overall</a>	7,50	7,00	7,70	7,00	7,7	▲
	<a href="#">Tijdige afhandeling klachten</a>	53,33%	85,00%	60,00%	85,00%	3,3	▼

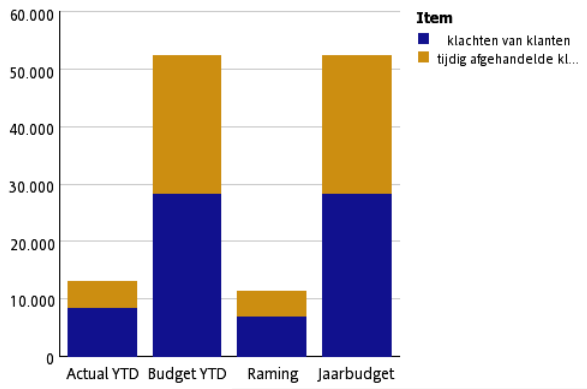
**Divisie  
 Sociale Zekerheid**

Jaar: 2008  
 Maand: Juni  
 Organisatie: Divisie Sociale Zekerheid  
 Perspectief: klant  
 KSF: Vertrouwen en glashelder  
 KPI: Tijdige afhandeling klachten



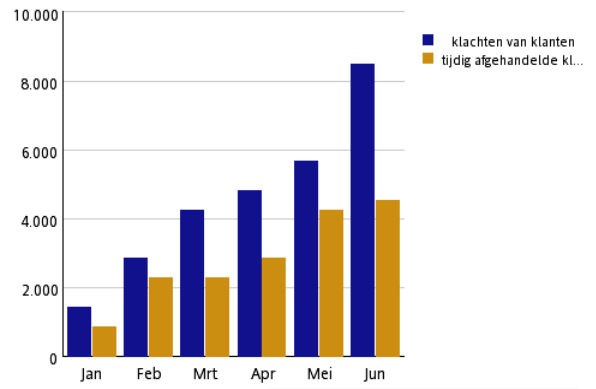
Deze versie behouden Dit rapport toevoegen

**Tijdige afhandeling klachten**



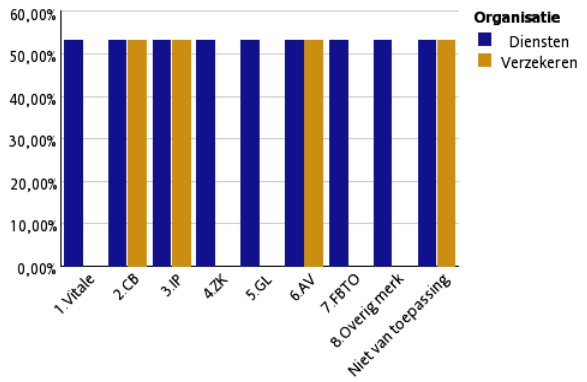
	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
klachten van klanten	8.490	28.300	7.075	28.300
tijdig afgehandelde klachten	4.528	24.055	4.245	24.055

**Tijdige afhandeling klachten**



Actual YTD	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
klachten van klanten	1.415	2.830	4.245	4.811	5.660	8.490
tijdig afgehandelde klachten	849	2.264	2.264	2.830	4.245	4.528

**Tijdige afhandeling klachten**



Actual YTD	1.Vitale	2.CB	3.IP	4.ZK	5.GL	6.AV	7.FBTO	8.Overig merk	Niet van toepassing
Diensten	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%
Verzekeren		53,33%	53,33%			53,33%			53,33%

**Categorie Toelichting**

--

Divisie  
Sociale Zekerheid

# Stakeholder Value Management -Topsheet



Totaal Score: 6,7 ▲

Vernieuwen

Aandeelhouder

2008

Divisie Sociale Zekerheid

Juni

Perspectief	KSF	Score	Trend
<b>Aandeelhouder</b>		6,5	▲
	Duurzaam Rendement	6,6	▲
	Klantbehoud	6,8	▲
	Kosten Efficiëntie	5,5	—
	Nieuwe producten, nieuwe markten	7,1	—
<b>Distributiepartner</b>		7,2	▲
	Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct	6,3	▼
	Betrouwbare partner	7,6	▲
	Procesintegratie en -vernieuwing	7,6	▲
<b>Klant</b>		6,4	▼
	(Keten)proposities gericht op eenvoud, gemak, efficiency en snelheid	6,8	▼
	Laden Achmea Vitale	6,4	▼
	Verhogen inzetbaarheid en beheersen schadelast	7,0	—
	Vertrouwen en glashelder	5,4	—
<b>Medewerker</b>		6,9	▼
	Investeren in groei en ontwikkeling	7,0	▼
	Open en resultaatgerichte cultuur	6,9	—
	Stimulerend leiderschap	6,9	—
	Uitdagend en flexibel in te delen werk	6,9	—

KSF	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget	Score	Trend	
<b>Duurzaam Rendement</b>					6,6	▲	
	Operatie				6,9	▲	
	Operatie ondersteuning	218,00%	216,00%	218,00%	216,00%	6,9	▲
	Branches & Koepels Diensten	3,92 m €	4,90 m €	4,70 m €	5,00 m €	5,0	—
	Coördinator Commercie	26,77 m €	22,58 m €	53,54 m €	45,17 m €	8,9	—
	Facilitaire Zaken	73,56 m €	79,09 m €	141,41 m €	156,69 m €	6,3	—
	SLA Management	4,95 m €	4,10 m €	3,20 m €	1,70 m €	4,9	▼
	Stigas/Sazas	28,65 m €	29,13 m €	30,55 m €	30,78 m €	6,8	▲
	Rayon Midden	1,50 m €	1,50 m €	1,50 m €	1,50 m €	7,0	—
	Business Consultant Midden	28,66 m €	29,15 m €	30,58 m €	30,80 m €	6,8	▲
	<a href="#">Profit at Risk (V)</a>						
	<a href="#">Verzekeringstechnisch resultaat (V) aanlevering SAP</a>						
<b>Klantbehoud</b>					6,8	▲	
	<a href="#">% behoud in aantallen bij contractverlenging</a>	92,83%	93,06%	92,58%	93,07%	7,0	—
	<a href="#">% behoud in aantallen werknemers bij contractverlenging (D)</a>	96,70%	97,00%	94,00%	94,00%	7,0	—
	<a href="#">% behoud in Euro's bij contractverlenging</a>	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	7,0	—
	<a href="#">Concurrentie van/naar mbt new sales en rovement</a>	15,00	14,00	15,40	14,00	7,7	▲
	<a href="#">Deepsell binnen Diensten</a>	20,68 m €	21,54 m €	41,36 m €	43,08 m €	6,6	▼
	<a href="#">Klanttevredenheid mbt klantondersteuning</a>	7,50	7,00	7,70	7,00	7,7	▲
	<a href="#">Marktaandeel</a>	18,75%	25,00%	19,25%	25,00%	4,5	▲
	<a href="#">Portefeuille ontwikkeling #</a>	724.500	732.945	855.380	872.244	6,9	▼
	<a href="#">Portefeuille ontwikkeling €</a>	606,72 m €	607,56 m €	619,80 m €	621,49 m €	7,0	—
<b>Kosten Efficiëntie</b>					5,5	—	
	<a href="#">Bedrijfskosten</a>	551,06 m €	523,52 m €	948,88 m €		6,5	—
	<a href="#">Benodigde capaciteit versus aanwezige capaciteit (D)</a>	111,11%	111,11%	111,11%	111,11%	7,0	—
	<a href="#">Declarabiliteit (D)</a>	86,09%	95,00%	87,85%	90,03%	6,1	—
	<a href="#">FTE's</a>	2.299	2.194	2.210	2.034	6,5	—
	<a href="#">Gerealiseerd resultaat businesscases van efficiency projecten</a>	5,50	8,00	7,00	8,00	3,9	▼
	<a href="#">Kostenratio</a>	2.058,40%	2.318,08%	1.772,15%		5,9	—
	<a href="#">Netto omzet per FTE</a>	57,15 k €	61,48 k €	114,30 k €	121,79 k €	6,3	▲
	<a href="#">Ziekteverzuim</a>	6,50%	4,30%	4,00%	4,30%	2,0	—
<b>Nieuwe producten, nieuwe markten</b>					7,1	—	
	<a href="#">Aantal nieuwe succesvolle PMDC's (V)</a>	7,50	7,00	7,70	7,00	7,7	▲
	<a href="#">Toelichting op productontwikkeling</a>	6,62	6,96	6,82	6,96	6,5	▼



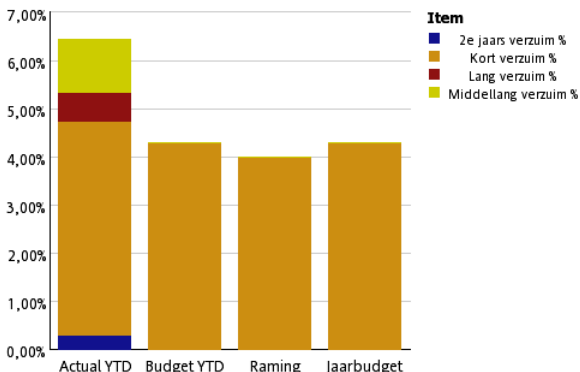


Jaar: 2008  
 Maand: Juni  
 Organisatie: Operatie  
 Perspectief: Aandeelhouder  
 KSF: Kosten Efficiëntie  
 KPI: Ziekteverzuim



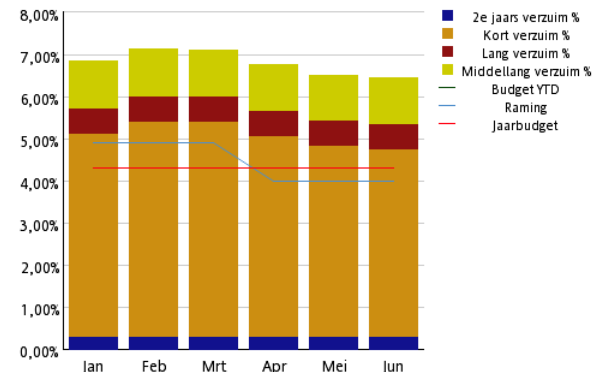
Divisie  
 Sociale Zekerheid

Ziekteverzuim



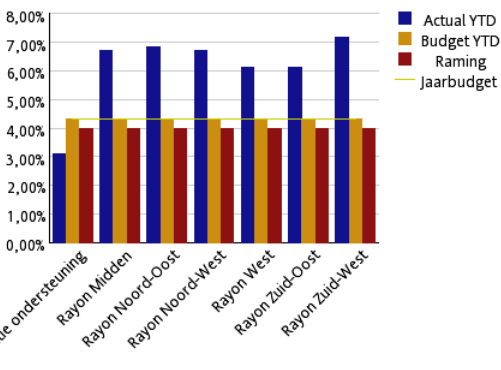
	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
2e jaars verzuim %	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%
Kort verzuim %	4,45%	4,30%	4,00%	4,30%
Lang verzuim %	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Middellang verzuim %	1,10%	0,00%	0,00%	0,00%

Ziekteverzuim



Actual YTD	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
2e jaars verzuim %	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
Kort verzuim %	4,83%	5,12%	5,10%	4,76%	4,53%	4,45%
Lang verzuim %	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%
Middellang verzuim %	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,07%	1,10%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%
Raming	4,90%	4,90%	4,90%	4,00%	4,00%	4,00%
Jaarbudget	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%

Ziekteverzuim



	Operatie ondersteuning	Rayon Midden	Rayon Noord-Oost	Rayon Noord-West	Rayon West	Rayon Zuid-Oost	Rayon Zuid-West
Actual YTD	3,08%	6,71%	6,86%	6,71%	6,12%	6,12%	7,18%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%
Raming	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%

Categorie	Toelichting
Actual YTD	toelichting Ziekteverzuim AYTDORG048200806A_4_06





# Stakeholder Value Management

## Hardcopy Report

### Toonaangevend marktleider

*in 2010 en daarna blijven*

<b>Aandeel- houders</b>	Klantbehoud	Nieuwe producten, nieuwe markten (pmdc's)	Duurzaam rendement	Kostenefficiëntie
<b>Klanten</b>	Vertrouwen en glashelder	Laden Achmea Vitale	Verhogen inzetbaarheid en beheersen schadelast	(Keten)proposities gericht op eenvoud, gemak, efficiency en snelheid
<b>Distributie- partners</b>	Betrouwbare partner	Helpen ontwikkelen potentieel Divisie Intermediair	Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct	Procesintegratie en -vernieuwing
<b>Medewerkers</b>	Investeren in groei en ontwikkeling	Stimulerend leiderschap	Open en resultaatgerichte cultuur	Uitdagens en flexibel in te delen werk

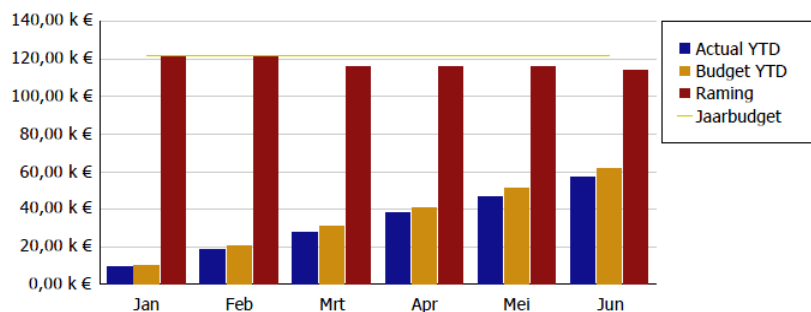


## Inhoudsopgave

Aandeelhouder .....	3
Kosten Efficiëntie - Bedrijfskosten .....	4
Kosten Efficiëntie - Netto omzet per FTE .....	5
Kosten Efficiëntie - FTE's .....	6
Kosten Efficiëntie - Ziekteverzuim .....	7
Kosten Efficiëntie - Declarabiliteit (D) .....	8

# Divisie Sociale Zekerheid

Jaar - Maand: 2008 - Juni  
 Organisatie: Divisie Sociale Zekerheid  
 Perspectief: Aandeelhouder  
 KSF - KPI: Kosten Efficiëntie - Netto omzet per FTE



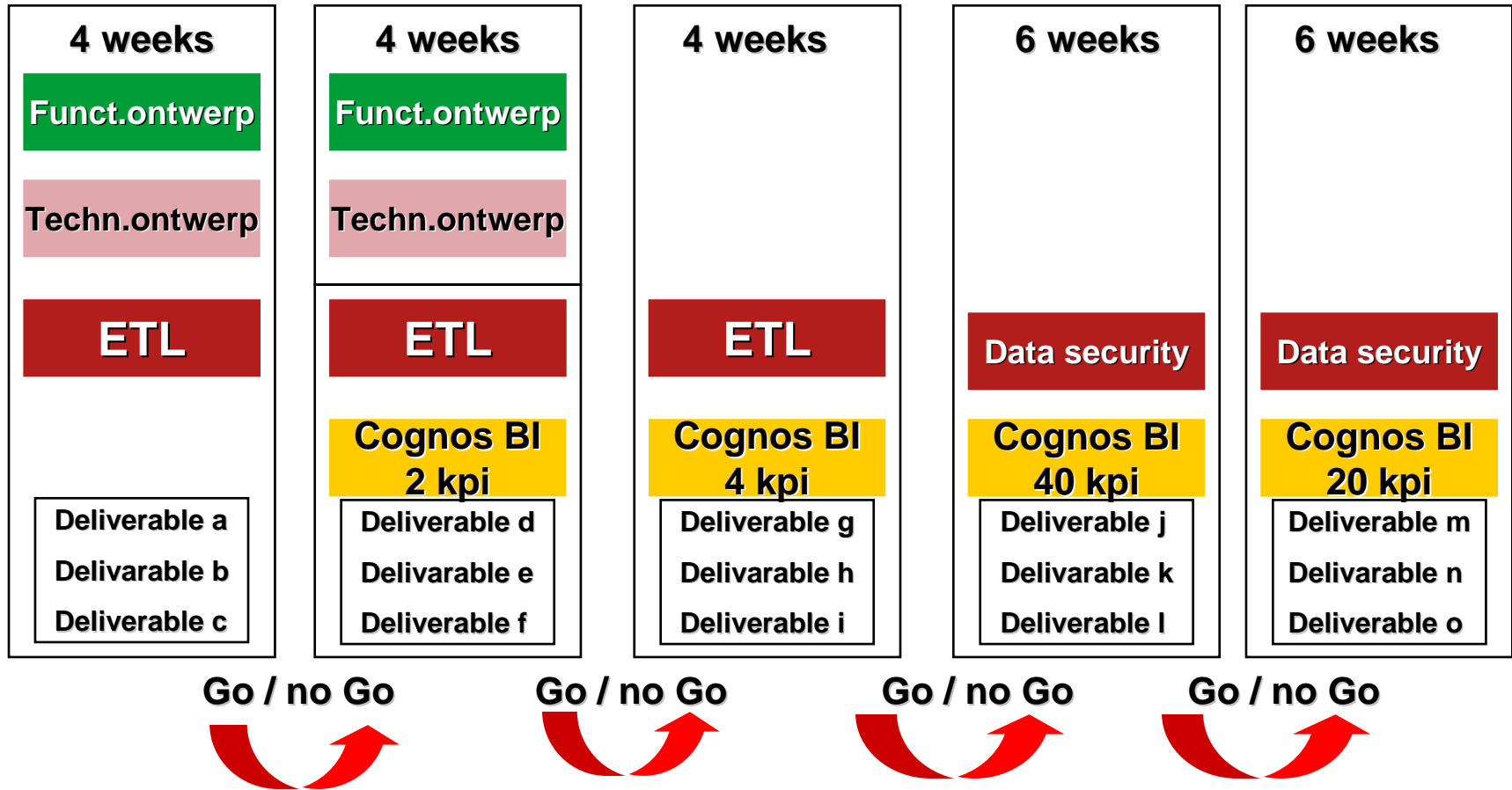
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
Actual YTD	9,24 k €	18,77 k €	27,85 k €	37,85 k €	46,77 k €	57,15 k €
Budget YTD	10,26 k €	20,52 k €	30,87 k €	41,08 k €	51,25 k €	61,48 k €
Raming	121,79 k €	121,79 k €	116,25 k €	116,25 k €	116,25 k €	114,30 k €
Jaarbudget	121,79 k €	121,79 k €	121,79 k €	121,79 k €	121,79 k €	121,79 k €

	Juni 2008			
	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
FTE's voor Ratio Netto Omzet	1.287	1.287	1.237	1.287
Netto omzet	73,56 m €	79,09 m €	141,41 m €	156,69 m €

# Secrets of succes

- focus op 'state of the art' reports, geen focus op data tijdens het project
- parallel bouw applicatie: stimulering van optimale inrichting
- Cognos Guardian Services voor "quality assurance" van cognos toepassing en inbreng van "best practice" op basis van ervaringen

# Projectplanning: een snelkookpan

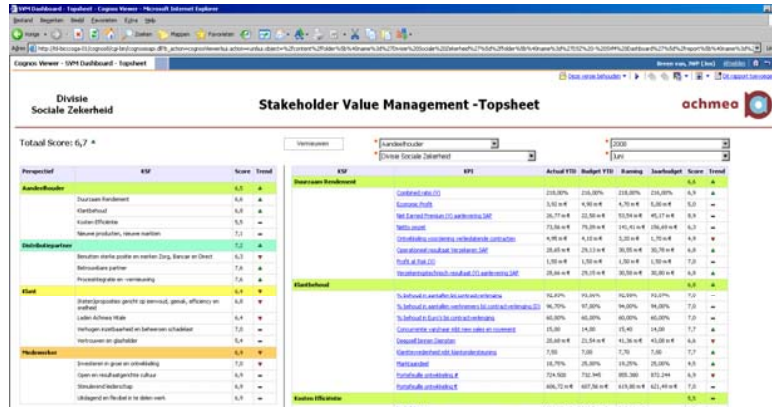




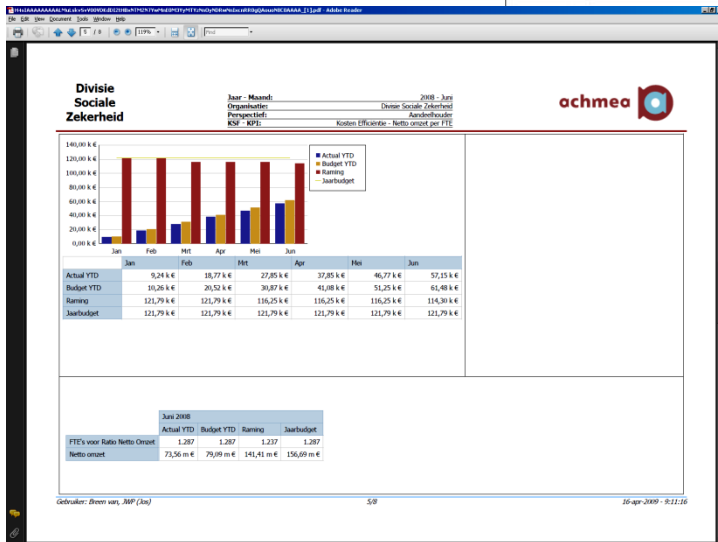
# Aanpak

- **Gestandaardiseerde invoer**
  - Meetwaarden
  - Dimensie warden
  - Meta Data
- **Gestandaardiseerde uitvoer**
  - Dashboard
  - Detail Reports
- **Geavanceerde manier in de aansturing van de data en de weergaves**

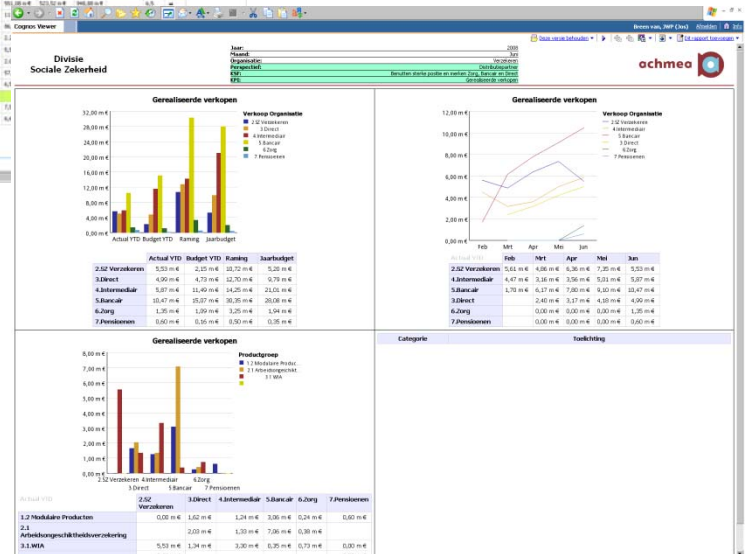
# Topsheet



Hardcopy report



Digital report



Toevoegen en wijzigen in één dag!



# Gevolg

- Geen tussenkomst vanuit IT en / of OTAP straten
- Low Total Cost of Ownership
- Business '**BEPAALED**' het dashboard

Divisie Sociale Zekerheid

Stakeholder Value Management - Topsheet



...die perfect samengaan en tv-meubels. Met deuren en rij houden. Meer weten?

Totaal Score: 6,7

Perspectief	KSF	Score	Trend
<b>Aandeelhouder</b>		6,5	▲
Duurzaam Rendement		6,6	▲
Klantbehoud		6,8	▲
Kosten Efficiënte		5,5	—
Nieuwe producten, nieuwe markten		7,1	▲
<b>Distributiepartner</b>		7,2	▲
Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct		6,3	▼
Betrouwbare partner		7,6	▲
Procesintegratie en -vernieuwing		7,6	▲
<b>Klant</b>		6,4	▼
(Veten)proposities gericht op eenvoud, gemak, efficiency en snelheid		6,8	▼
Laden Achmea Vitale		6,4	▼
Verhogen inzetbaarheid en beheersen schadelast		7,0	—
Vertrouwen en glashelder		5,4	—
<b>Medewerker</b>		6,9	▼
Investeren in groei en ontwikkeling		7,0	▼
Open en resultaatgerichte cultuur		6,9	—
Stimulerend leiderschap		6,9	—
Uitdogen en flexibel in te delen werk		6,9	—

Vernieuw Cognos Viewer

Breen van, JWP (Jos) Afmelden Info Deze versie behouden Dit rapport toevoegen

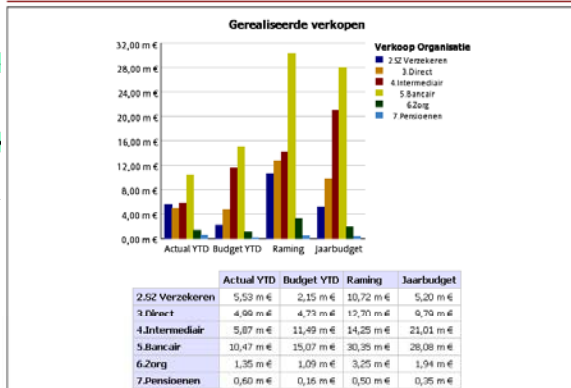
Benutten Direct

Divisie Sociale Zekerheid

Betrouw

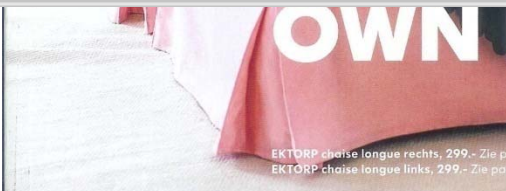
Procesin

Jaar: 2008  
Maand: Juni  
Organisatie: Verzekeren  
Perspectief: (Verzekering) Verzekeren  
KSF: Benutten sterke positie en merken Zorg, Bancair en Direct  
KPI: (Verzekering) Verzekeren



Categorie	Toelichting

Gereed



EKTORP chaise longue rechts, 299,- Zie pag. 44.  
EKTORP chaise longue links, 299,- Zie pag. 44.



SVM Dashboard - Topsheet - Cognos Viewer - Microsoft Internet Explorer

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Adres http://14-biccogn-01/cognos/cg-bin/cognosapi\_difb\_action=cognosViewerFull.action?urlurl\_object=%2Fcontent%2Ffolder%5D%40name%3D%2F7D52%2Fsocial%20Zekerheid%2F%5D%40name%3D%2F7D52%20-%20%2050%2F%20Dashboard%2F%2Freport%5D%40name%3D%2F...

Cognos Viewer - SVM Dashboard - Topsheet

Breun van JWP (ios) Afsluiten Links

Deze versie behouden | Dit rapport bevestigen

Divisie Sociale Zekerheid Stakeholder Value Management -Topsheet achmea

Totaal Score: 6,7

Vernieuwen Aandeelhouder: Divisie Sociale Zekerheid

2008 Juni

Perspectief: ESF Score Trend: ESF

Actual YTD Budget YTD Raming Jaarbudget Score Trend

Divisie Sociale Zekerheid

Ziekteverzuim

Item	Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
2e jaar verzuim %	0,30%	0,30%	0,00%	0,00%
1e jaar verzuim %	4,01%	4,01%	4,01%	4,01%
Lang verzuim %	0,60%	0,60%	0,00%	0,00%
Middellang verzuim %	1,10%	0,00%	0,00%	0,00%

Actual YTD	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun
2e Jaars verzuim %	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
1e Jaars verzuim %	4,01%	4,01%	4,01%	4,01%	4,01%	4,01%
Lang verzuim %	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%	0,60%
Middellang verzuim %	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,07%	1,10%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%
Raming	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,00%	4,30%
Jaarbudget	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%

Ziekteverzuim

Operatie ondersteuning	Rayon Midden	Rayon Noord-Oost	Rayon Noord-West	Rayon Zuid-Oost	Rayon Zuid-West
Actual YTD	3,00%	6,71%	6,90%	6,71%	6,12%
Budget YTD	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%	4,30%

Categorie: Toelichting

Actual YTD: toelichting Ziekteverzuim AYTD012452000006\_4\_06

Divisie Sociale Zekerheid

Gerealiseerde verkopen

Actual YTD	Budget YTD	Raming	Jaarbudget
252 Verzekerden	5,53 m€	10,72 m€	5,20 m€
3Direct	4,90 m€	12,70 m€	3,79 m€
4Intermediair	5,87 m€	11,40 m€	14,25 m€
5Bancair	10,47 m€	15,07 m€	20,08 m€
6Zorg	1,25 m€	1,09 m€	1,94 m€
7Pensioenen	0,60 m€	0,16 m€	0,50 m€

Actual YTD	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun
252 Verzekerden	5,61 m€	4,06 m€	6,36 m€	7,25 m€	5,53 m€
4Intermediair	4,07 m€	3,16 m€	3,56 m€	5,21 m€	5,87 m€
5Bancair	4,17 m€	7,70 m€	9,10 m€	15,47 m€	10,47 m€
3Direct	2,40 m€	3,17 m€	4,10 m€	4,00 m€	4,90 m€
6Zorg	0,00 m€	0,00 m€	0,00 m€	0,00 m€	1,25 m€
7Pensioenen	0,00 m€	0,00 m€	0,00 m€	0,00 m€	0,60 m€

Gerealiseerde verkopen

Actual YTD	252 Verzekerden	3Direct	4Intermediair	5Bancair	6Zorg	7Pensioenen
1,2 Medische Producten	0,00 m€	1,62 m€	1,24 m€	3,05 m€	0,24 m€	0,60 m€
3,1 WIA	2,03 m€	1,33 m€	7,05 m€	0,38 m€	0,00 m€	0,00 m€

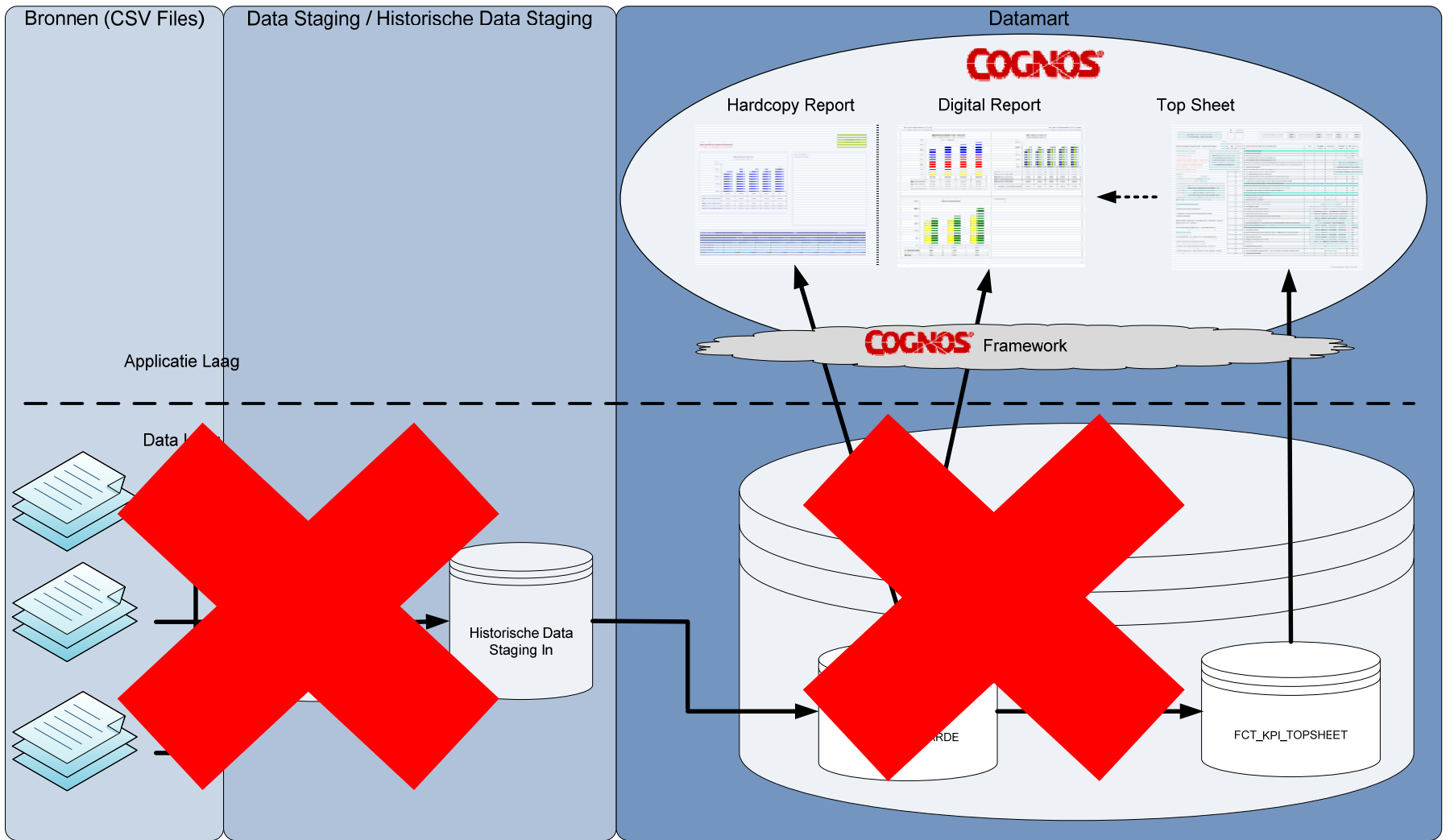
Categorie: Toelichting

Actual YTD: toelichting Ziekteverzuim AYTD012452000006\_4\_06

80 WOONKAMERS

OOK DIT JAAR HONDERDEN PRODUCTEN BLIJFEND IN PRIJS VERLAAGD WOONKAMERS 81

**DEMO**



### Divisie Sociale Zekerheid

Totaal Score: 6,7 ▲

Perspectief	
<b>Aandeelhouder</b>	
	Duurzaam Rendement
	Klantbehoud
	Kosten Efficiëntie
	Nieuwe producten, ni
<b>Distributiepartner</b>	
	Benutten sterke posi
	Betrouwbare partner
	Procesintegratie en -v
<b>Klant</b>	
	(Keten)proposities ge
	snelheid
	Laden Achmea Vitale
	Verhogen inzetbaarhe
	Vertrouwen en glasse
<b>Medewerker</b>	
	Investeren in groei er
	Open en resultaatgeri
	Stimulerend leidersche
	Uitdagend en flexibel



Dropdown menu 1  
Dropdown menu 2

Score	Trend
6,6	▲
6,9	▲
5,0	-
8,9	-
6,3	-
4,9	▼
6,8	▲
7,0	-
6,8	▲
6,8	▲
7,0	-
7,0	-
7,0	-
7,7	▲
6,6	▼
7,7	▲
4,5	▲
6,9	▼
7,0	-
5,5	-
6,5	-
7,0	-
6,1	-
6,5	-
3,9	▼
5,9	-
6,3	▲
2,0	-
7,1	-

nieuwe producten, nieuwe markten						
<a href="#">Aantal nieuwe succesvolle PMDC's (V)</a>	7,50	7,00	7,70	7,00	7,7	▲
<a href="#">Toelichting op productontwikkeling</a>	6,62	6,96	6,82	6,96	6,5	▼



# CEO: 'Door het SVM-dashboard.....

A screenshot of a software dashboard titled 'Stakeholder Value Management - Topsheet'. The dashboard features a grid of data with columns for various metrics and categories. The data is organized into several sections, some highlighted in green and others in yellow. The Achmea logo is visible in the top right corner of the dashboard interface.

houden we zicht op onze doelstellingen.....'