

improve

Fagro
professionals in finance & control

PROJECTEN: ERICSSON: ZONDER NETWERK GEEN SMARTPHONE • PARTNERSHIP RODA JC EN FAGRO: MAKEN DANKBAAR GEBRUIK VAN ELKAARS EXPERTISE • DOCKWISE: ER ONTSTOND SPONTAAN VRIENDSCHAP • ACHMEA: OVERSCHAKELING OP IPROCES • GEDRAGSCODE WORKSHOP VOOR ALLE MEDEWERKERS

www.fagro.nl

Fagro magazine, nummer 2, september 2011.



'We maken
dankbaar gebruik
van elkaars expertise'

SNELLER AFSLUITEN,
MEER VOORUITKIJKEN
EN BETER INZICHT

Voorwoord



Jos Paffen

De meesten van u hebben hun welverdiende vakantie achter de rug. Ik hoop dat u met plezier op deze werkonderbreking terugkijkt. De vakantieperiode is in economisch opzicht vrij turbulent geweest. Het ziet ernaar uit dat dit nog een tijdje zal voortduren. In de vorige Improve constateerde ik dat het herstel van de wereldeconomie zich definitief leek door te zetten. De positieve berichten in de media met betrekking tot het ondernemersvertrouwen en de inkoopmanagersindices onderbouwden dit. Het enige minpuntje aan de economische horizon was dat door de 'Arabische lente' de olieprijs fors zouden kunnen stijgen, met alle gevolgen van dien voor de inflatie. Ik kwam tot de conclusie dat 2011 wederom een jaar zou worden met vele uitdagingen en onzekerheden.

Dat laatste is inderdaad zo uitgekomen, want enkele maanden later blijkt het definitieve

herstel van de wereldeconomie 'wishful thinking'. Met name in Europa en de Verenigde Staten wordt er weer gespeculeerd over de zogenaamde 'double dip', hoewel de meeste economische experts de kans hierop minder dan 50% achten. Dat de perspectieven binnen enkele maanden zo drastisch kunnen veranderen, heeft meerdere redenen. Na de aardbeving van Fukushima heeft de Japanse economie een behoorlijke klap gekregen. De voornaamste reden voor de omslag is echter de onmacht van de politici in de Verenigde Staten en Europa. Zij moeten hun structurele problemen ten aanzien van hun begrotingen c.q. schulden nu eens écht oplossen, zodat de markten weer vertrouwen krijgen. In mijn volgend voorwoord hoop ik te kunnen vaststellen dat dit is gebeurd.

Reeds in het tweede kwartaal van dit jaar hebben wij gemerkt dat de markt afkoelde.

Fagro bleek echter in staat om de omzet- en winstcijfers in het eerste halfjaar ten opzichte van de zeer goede cijfers van 2010 te consolideren. Daar waar wij in eerste instantie de tweede helft van 2011 een groei verwachtten, zien wij als gevolg van de recente ontwikkelingen nu eerder een consolidatie. Gezien de omstandigheden kunnen we daar goed mee leven.

Tot slot vermeld ik met gepaste trots dat wij sinds eind juli officieel MVO-gecertificeerd zijn. Ik wil al onze medewerkers en andere stakeholders hiervoor nogmaals hartelijk danken.

Jos Paffen
Algemeen Directeur Fagro,
Professionals in Finance & Control

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Fagro officieel MVO-gecertificeerd!

Zoals u in diverse uitgaven van Improve heeft kunnen lezen, kiest Fagro bewust om maatschappelijk verantwoord te ondernemen (zie ook het artikel op pagina 6 en 7). Er is hard gewerkt om het MVO-beleid te ontwikkelen en te implementeren. Vol trots kunnen wij u melden dat dit beleid objectief en positief is beoordeeld. Fagro heeft daarmee afgelopen juli het MVO-certificaat Niveau 3 behaald!

Het certificaat is na een audit van twee dagen afgegeven door Lloyd's, waarbij de MVO Prestatieladder als certificatiemodel is gehanteerd.

Het managementsysteem

MVO Prestatieladder is in april 2010 gelanceerd. Het is een vrijwillig en open certificatiesysteem, gefaciliteerd door de Foundation Sustained Responsibility onder beheer van het College van Deskundigen MVO. In de norm wordt duurzame ontwikkeling gekoppeld aan stakeholder-betrokkenheid en aan 33 MVO-indicatoren. De MVO Prestatieladder beoogt onder andere de kenmerken van duurzame ontwikkeling transparant en toetsbaar te maken binnen het managementsysteem van de organisatie. Om als organisatie gecertificeerd te kunnen worden, dient er een goed functionerend managementsysteem aanwezig te zijn.

Colofon

Redactieadres:
E: info@fagro.nl
I: www.fagro.nl
P: Amerikalaan 14, 6199 AE Maastricht - Airport
T: 043 - 358 5480

Hoofdredactie: Margit Jacobs
Redactie: Margit Jacobs, Jos Paffen
Concept en realisatie: Arc Nederland
Fotografie: Ruud Verhalle, Peter Wijnands, Joke Hardeman
Vormgeving: MarksMarks Reklamemakers
Druk: Sync

Improve is een periodiek magazine van Fagro Consultancy B.V.
© Copyright 2011, Fagro Consultancy B.V.
Foto's en (delen van) teksten mogen uitsluitend worden overgenomen na schriftelijke toestemming van de redactie.



In deze uitgave:

- Ericsson: zonder netwerk geen smartphone
4. Partnership RodaJC en Fagro: dankbaar gebruik maken van elkaars expertise **6.**
Dockwise: er ontstond spontaan vriendschap **8.** Achmea: overschakeling op IProces **10.** Gedragscode workshop voor alle medewerkers **12.**

22 september: Dag van de Limburgse Financial



Fagro, Hogeschool Zuyd, Maastricht University en Rabobank presenteren op donderdag 22 september de eerste editie van het jaarcongres 'Dag van de Limburgse Financial' in TheaterHotel de Oranjerie in Roermond. Mis het niet!



Het themacongres, dat zich specifiek richt op hoger opgeleide Financials die werken of wonen in Limburg, is uniek in de provincie en biedt diverse masterclasses en volop netwerkmogelijkheden. De top van APG, Sabc en Rabobank geven inzicht in het economische klimaat van Limburg. Is er daadwerkelijk sprake van leegloop? Welke trends en ontwikkelingen zijn er? Hoe ziet de toekomst eruit voor de organisaties gevestigd in Limburg én voor de finance professionals die werken in Limburg?

Na een plenair gedeelte volgt een vakinhoudelijke verdieping in de vorm van acht masterclasses die in twee sessies worden aangeboden. De masterclasses worden verzorgd door APG, LIOF, Océ, Orbis, Rockwood, Sabc en Vebege. Het congres begint om 12.00 uur en deelname kost € 195,- per persoon excl. BTW, incl. catering. Deelname levert 4 PE punten op. Kijk voor meer informatie en het complete programma op:

www.dagvandelimburgsefinancial.nl

‘Zonder netwerk geen smartphone’

Steeds meer mensen hebben een smartphone. Zo'n handig apparaat dat veel meer kan dan alleen bellen en sms-en. Maar een smartphone kan niet functioneren zonder netwerk. Ericsson is een belangrijke speler die zorgt voor voldoende zendmastlocaties waardoor voor diverse providers een dicht en betrouwbaar netwerk wordt opgebouwd. In Nederland vervult specifiek Ericsson Network Services deze rol, waar vier Fagro-consultants zijn gedetacheerd. Eén van hen, Jan van Dongen, is bezig met een bijzonder project.



Harrold de Jong, George Oxinoudis, Antoine op den Drink en Jan van Dongen

"Vaak ligt het bouwen van een zendmast in een natuurgebied politiek gevoelig"



George Oxinoudis en Jan van Dongen

'Special Stream Greenfields' is de naam van het project waarop Jan zich sinds medio 2010 heeft gestort. "Het is niet eens zozeer een project, maar een groep mensen die is gespecialiseerd in een bepaald sitetype, greenfields", legt Harrold de Jong van Ericsson uit, de 'kartrekker' van de Special Stream Greenfields. "Greenfields zijn letterlijk 'groene velden'; locaties waar zonder nieuwe mast geen GSM/UMTS-opstelpunt te realiseren is. Het team waarvan Jan deel uitmaakt, houdt zich bezig met het verwerven van deze mastlocaties. In tegenstelling tot daken, waar meestal antennes worden geplaatst, is er een veel langere doorlooptijd voordat de nieuwe zendmast daadwerkelijk kan worden gebouwd. Grondeigenaren en vooral gemeentes zijn belangrijke gesprekspartners. Vaak ligt het bouwen van een zendmast in een natuurgebied politiek gevoelig. Het duurt in de regel minimaal een jaar om dit sitetype te verwerven."

Database

De rol van Jan in dit project is het ondersteunen op het gebied van rapportages en voortgang. "Alle acquisitietrajecten heb ik verwerkt in een database. Het gaat om zo'n vierhonderd projecten in heel Nederland. Dankzij de database kunnen we snel en overzichtelijk analyseren wat de status van elke locatie is." Harrold vult aan: "Uit de analyses kunnen we

zien hoe lang bepaalde stappen in het proces duren. Deze informatie helpt ons bij de planning van toekomstige acquisitietrajecten."

Efficiënt

Op de huidige processen voor de implementatie van Greenfields is nog veel winst te behalen. "Nu de netwerken steeds meer verdicht raken, zijn nieuwe mastlocaties in de buitengebieden steeds meer nodig", zegt Harrold de Jong. "Door de manier waarop we het nu aanpakken, met een team van specialisten, kunnen we sneller en efficiënter greenfields verwerven. Het doel voor Ericsson Network Services is een betere match van klantprogramma's. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om één zendmastlocatie te delen voor meerdere klanten." Voor een goede analyse van de kosten en opbrengsten van deze nieuwe werkwijze is het volgens Jan van Dongen nog te vroeg. "We zijn in veel gevallen nog in de acquisitiefase. De 'quick wins' moeten niet als leidraad worden genomen."

Fagro en Ericsson

Jan is erg te spreken over zijn consultancy bij Ericsson. "Het is een enorm dynamische business. We zitten in de fase van procesoptimalisatie. Er is ruimte voor verbetering en dat wordt ook echt aangepakt." Harrold de Jong en lijnmanager George Oxinoudis beamen de

prettige samenwerking. "Een groot pluspunt van de consultants van Fagro is hun flexibiliteit. Hoewel Fagro zich profileert met financiële oplossingen, kunnen consultants ook worden ingezet voor andere activiteiten met een financieel smaakje." Ook Fagro geeft aan de duurzame relatie te waarderen. Antoine op den Drink, business manager Fagro: "We kennen de klant goed, waardoor we echt toegevoegde waarde kunnen leveren. In de vorm van de inzet van mensen of ondersteuning met kennis."

"Nu netwerken verdicht raken, zijn Greenfields steeds meer nodig"

Over Ericsson Network Services

Ericsson is leverancier van telecom apparatuur en diensten aan zowel mobiele en vaste netwerk operators wereldwijd. Meer dan duizend netwerken in honderdveertig landen maken gebruik van de netwerkapparatuur en veertig procent van alle mobiele telefoongesprekken verloopt via de systemen van Ericsson. Ericsson Network Services is een local service company en werkt met ruim zeshonderd medewerkers voor de Nederlandse markt. De belangrijkste klanten zijn de grote telecom operators in Nederland: Vodafone, KPN en T-Mobile. ●

Nog drie Fagro-consultants bij Ericsson

Behalve Jan van Dongen zijn ook Jan de Vries, Maud Joosten en Martin van den Heuvel gedetacheerd bij Ericsson. Jan de Vries vormt samen met Maud Joosten een team dat verantwoordelijk is voor de controlling. "Alles op financieel gebied, zoals forecasts, kostprijsberekening, budgetten berekenen, ligt op ons bordje." Ook Jan en Maud vinden het erg prettig om in deze jonge organisatie te werken. "Ik heb het bedrijf zien groeien", zegt Jan, die zo'n vier jaar bij Ericsson is gedetacheerd. "De technologie spreekt tot de verbeelding, iedereen heeft ermee te maken." Martin van den Heuvel is consultant bij Ericsson op de locatie Rijen. "Alle sites bestaan uit componenten, hardware, die kapot kunnen gaan en moeten worden vervangen. Deze hardware service is ondergebracht in onze business unit. Wij zorgen ervoor dat via de lokale Ericsson organisaties de servicecontracten met providers worden nagekomen. Mijn rol in de organisatie is het aansturen van het finance team. Het team is verantwoordelijk voor alle financiële stromen rondom de hardware services en het maken van duidelijke rapportages. Het bevalt prima bij Ericsson. Vooral het creëren van structuur zodat voor iedereen duidelijk is wat hij of zij moet doen, is mij op het lijf geschreven."





Jos Paffen en Marcel van den Bunder

‘We maken dankbaar gebruik van elkaars expertise’

Wat hebben een voetbalclub in de eredivisie en een interim- en adviesbureau voor Finance & Control met elkaar gemeen? Méér dan je in eerste instantie zou denken! Dat was de conclusie die Fagro-directeur Jos Paffen en Roda JC-directeur Marcel van den Bunder al snel trokken toen ze met elkaar in gesprek gingen. Met name maatschappelijk verantwoord ondernemen is een onderwerp dat in beide bedrijven hoog in het vaandel staat.

“Wat ik erg waardeer in Roda JC is dat ze iets terug willen geven aan de regio”



Marcel van den Bunder en Jos Paffen

Het begon met een idee van Jos Paffen tijdens een voetbalwedstrijd van Roda JC op tv. “Shirtsponsor zijn, dat zou een mooie vorm van exposure zijn”, bedacht hij. “Eigenlijk wist ik wel dat het te hoog gegrepen zou zijn, maar ik heb toch eens laten uitzoeken wat dat kost. Dat resulteerde erin dat algemeen directeur Marcel van den Bunder en commercieel manager Roger Pickée met ons om de tafel wilden om te kijken of we iets voor elkaar konden betekenen.” Hoewel Jos geboren en getogen is in Kerkrade en het elftal op tv volgt, had de interesse in sponsoring weinig te maken met voetbal op zich. “Wat ik erg waardeer in Roda JC is dat ze iets terug willen geven aan de regio.” Roda-directeur Marcel van den Bunder had Fagro al langer in het vizier. “We zijn constant op zoek naar organisaties die in ontwikkeling zijn en waarvoor Roda JC een goed platform zou kunnen bieden voor communicatie. We hebben voorgesteld om met een tailor made kennismakingspakket aan de slag te gaan. Dat is van beide kanten zo goed bevallen, dat we de samenwerking hebben geüpgrade naar een business partnership.”

Netwerken

Een business partnership houdt in dat Fagro branche-exclusiviteit krijgt en zich mag associëren met Roda JC. Dat betekent dat ze onder meer het clublogo mogen gebruiken. Verder wordt het pakket op maat ingevuld. “Voor de exposure is voor ons een belangrijke meerwaarde”, zegt Jos. “Hoewel we marktleider zijn in Limburg, zijn we landelijk minder bekend. Naamsbekendheid is voor ons belangrijk. Het partnership wordt door onze relaties positief ontvangen.” Marcel van den Bunder benadrukt dat het niet louter gaat

om het voetbal. “Vergelijk het met een concert van André Rieu. Als ik kaarten krijg voor een concert op het Vrijthof, heb ik een geweldige avond. Maar dat wil niet zeggen dat ik zijn dvd’s ga kopen. Zo is het met voetbal ook. Je hoeft geen fanatiek supporter te zijn om een mooie avond te hebben in het stadion. Het gaat vooral om de netwerk mogelijkheden. Wij willen graag een liaison bewerkstelligen tussen bedrijven. Dat gebeurt ook: zo hebben wij Fagro in contact gebracht met een relatie van ons. Na de zomer vindt een gesprek plaats over mogelijke samenwerking waarbij Fagro iets kan bieden aan onze klant en andersom. Dat is de opperste vorm van rendement.”

Loyaliteit

Een gemene deler van beide bedrijven is maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Marcel van den Bunder: “Bij Roda JC zijn we al jaren bezig met MVO. Onze relaties verwachten én eisen dat we maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ik vind het niet van deze tijd om het niet te doen. Wij vinden het belangrijk om ons bewust te zijn van onze maatschappelijke betrokkenheid. In de voetballerij is er veel loyaliteit, vooral van supporters. Daarmee kun je als club een voorbeeldfunctie innemen en bepaalde normen en waarden overbrengen namens de club. Een voorbeeld: als Mads Junker aan de jeugd vertelt dat meer bewegen en gezond eten belangrijk is, dan heeft dat veel meer effect dan dat de ouders datzelfde zeggen. Onze speerpunten van MVO zijn bewegen, jeugd en gezondheid. We zijn bezig om het MVO-beleid onder te brengen in een aparte stichting, samen met maatschappelijke en commerciële partners. Op korte termijn krijgt dit verder vorm.”

Audit

Ook bij Fagro is MVO een speerpunt. “In juli zijn we geaudit door Lloyds via de MVO-prestatieladder, waardoor we inmiddels MVO-gecertificeerd zijn”, vertelt Jos Paffen trots. “We zijn ruim anderhalf jaar actief bezig met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Eind 2009 hebben we een QuickScan uitgevoerd over waar we stonden in termen van People, Profit en Planet; de drie aandachtspunten van MVO. Aan de hand hiervan hebben we ons MVO-beleid vastgelegd in 33 indicatoren. Die hebben we bepaald samen met onze stakeholders waaronder een delegatie van de medewerkers.”

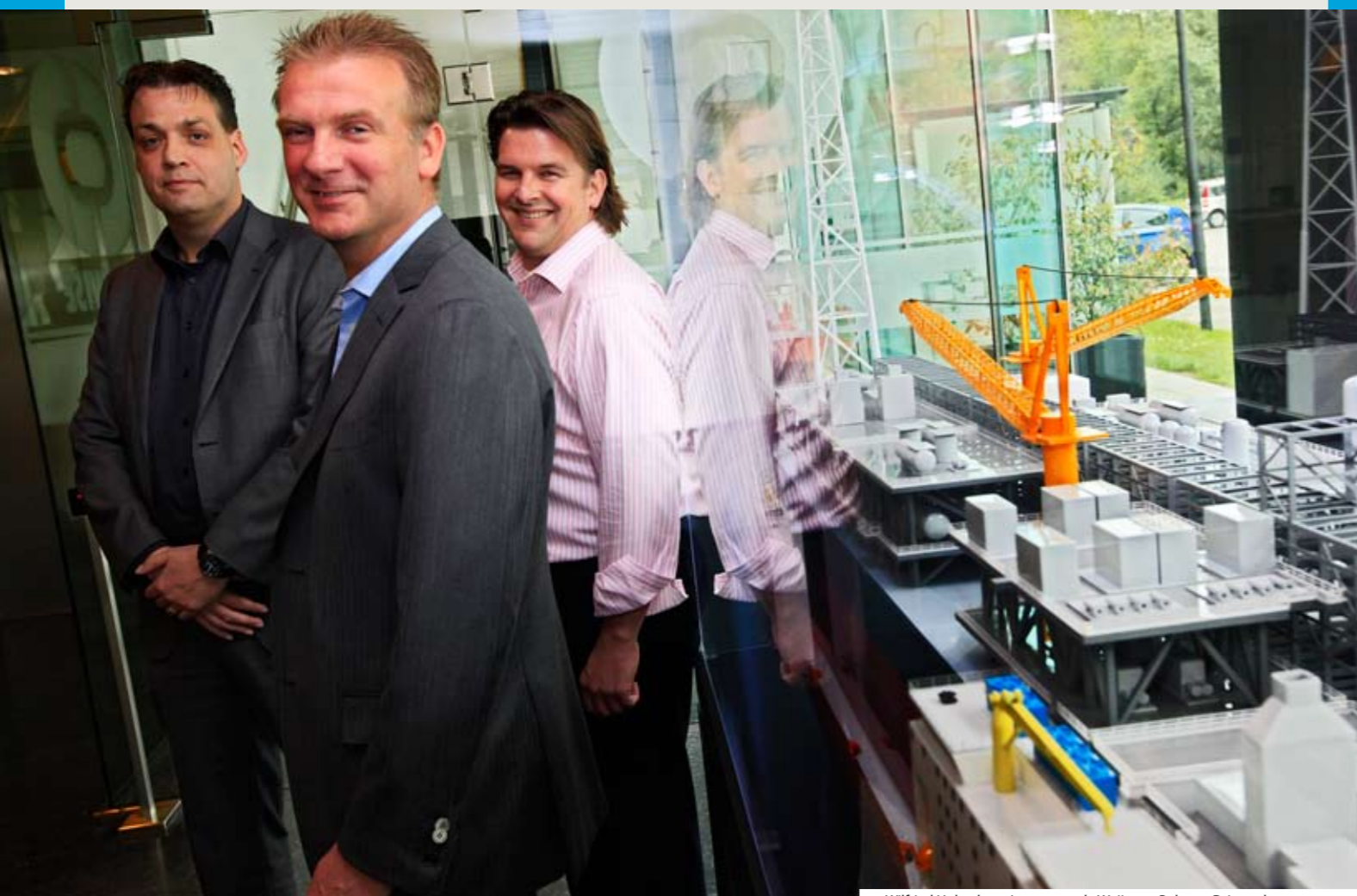
“Onze relaties verwachten én eisen dat we maatschappelijk verantwoord ondernemen”

Uitwisselen

Het business partnership van beide organisaties blijft niet beperkt tot een overeenkomst op papier. Regelmatig gaan de heren met elkaar in gesprek om ideeën uit te wisselen. “We gaan het partnership absoluut samen verder uitbouwen”, zegt Marcel. “We maken gretig en dankbaar gebruik van de kennis en expertise van Fagro.” Overigens gaat de samenwerking verder dan directieniveau. “Hoewel het bij ons begint, wordt het geëffectueerd door de mensen die er dagelijks mee bezig zijn. Zo krijgt een partnership echt meerwaarde voor beide partijen.”

‘Die vriendschap ontstond spontaan’

Dat de consultants van Fagro soms wat langer blijven dan in eerste instantie de bedoeling is, komt vaak voor. Maar dat de klik zo groot is dat er een echte vriendschapsband ontstaat, is best bijzonder. Dat gebeurde bij Dockwise in Breda, waar Fagro-consultant Jeroen van de Weijer in mei 2006 werd gedetacheerd.



Wilfried Holtackers, Jeroen van de Weijer en Rob van Drimmelen

"Gaf ik 'm tips, dan deed hij het vervolgens toch op zijn eigen manier"



Rob van Drimmelen en Jeroen van de Weijer

Drie maanden zou het duren, dat Jeroen leidinggevende Rob van Drimmelen zou ondersteunen bij het vertalen van gegevens uit SAP naar overzichtelijke Excel-overzichten, die voldeden aan de informatiebehoefte van managers. "Dat werd toch ietsje langer... vijf jaar om precies te zijn", zegt Jeroen. Dockwise maakte wel meer gebruik van consultants van Fagro. "De laatste jaren zijn er bij Dockwise heel wat ontwikkelingen en veranderingen geweest op strategisch gebied, waardoor op de financiële afdeling een groot personeelsverloop was. Op het hoogtepunt liepen hier wel tien tot twaalf consultants rond", licht Rob toe. "Inmiddels hebben we deze vervangen door mensen in vaste dienst te nemen. Er is nog maar één consultant over." En dat is niet Jeroen. Voor hem liep de detachering in april van dit jaar af toen zijn laatste project was afgerond. "Jammer", zegt hij, "maar ik heb geen dag op de bank gezeten. Ik ben meteen bij een nieuwe organisatie aan de slag gegaan in Maastricht."

Klik

Het einde van de detachering betekent echter niet Rob en Jeroen geen contact meer hebben. "We bellen of sms-en wekelijks wel een paar keer en zien elkaar geregeld. In die vijf jaar is er een echte vriendschap ontstaan. We hebben dezelfde humor. En dat terwijl in het begin die klik er niet meteen was", zegt Rob. "Ik vond Jeroen maar eigenwijs. Gaf ik 'm tips, dan deed hij het vervolgens toch op zijn eigen manier. Op zijn beurt vond hij mij arrogant omdat ik hem vertelde hoe hij zijn werk moest doen. Maar die mening veranderde al snel toen we intensiever gingen samenwerken." Jeroen: "Die vriendschap ontstond spontaan. We gingen wel eens lunchen en later ook dineren. Sterker nog: dat werd een wekelijkse activiteit op maandagavond. Ik woon namelijk in Maastricht en bleef maandag en dinsdag overnachten in Breda. Op maandag- en dinsdagavonden spraken we geregeld af." Business manager Wilfried Holtackers herinnert de heren nog aan een andere wekelijkse activiteit. "O ja, op maandagavond Johan Derksen

kijken, dat was vaste prik. Zeg maar gerust 'Koffietijd' voor voetballiefhebbers."

Beursgenoteerd

Voor de komende anderhalf jaar is Jeroen gedetacheerd bij Boston Scientific, een bedrijf in medische hulpmiddelen. Een hele andere wereld dan Dockwise, van oorsprong een scheepvaartbedrijf, gespecialiseerd in zware ladingen. "Een heel dynamische branche, die sterk afhankelijk is van de schommelingen in de wereldeconomie", legt Rob uit. "Sinds 2007 is Dockwise genoteerd aan de Oslo beurs, waarna in december 2009 een tweede notering aan de Euronext (AScX) volgde. De afgelopen zes jaar hebben we, als gevolg van strategiewijzigingen, onze services steeds meer uitgebreid met onder andere installatie van offshore platforms en logistiek management. Binnen deze services proberen we steeds meer op te schuiven in de supply chain richting hoofdaannemerschap. Logistical management houdt in dat we meerdere onshore modules door middel van 'multiple voyages' vervoeren tussen continenten. Maar ook het eventuele vervoer over land regelen en zelfs het ter plekke assembleren van de lading behoort tot de mogelijkheden. Daarvoor zoeken we steeds vaker samenwerking met partners wereldwijd. Verder is een speciale tak van Dockwise gespecialiseerd in het vervoer van jachten, vanuit de Mediterrane regio naar het Caribisch gebied en vice versa. Dan spreken we echt over jachten van minimaal enkele miljoenen, veelal met eigen personeel. Klanten zijn fabrikanten en multimiljonairs, zoals sjeiks. Ik vind het zelf een hele boeiende business die tot de verbeelding spreekt."

Niet-subtiel

Jeroen vond het bijzonder interessant om voor Dockwise te werken. "Ik heb voor Fagro al in diverse branches en organisaties gewerkt; de thuiszorg, de uitgeverij, de automotive, bij Rockwool en Q-Park om er een aantal te noemen. Maar de scheepvaart is een zeer aparte business en trok me meteen.

Ook werkinhoudelijk kreeg ik alle ruimte. Mijn kracht zit 'm in het opstellen van bepaalde rapportagemodellen en het ontwikkelen van formats. Rob geeft aan wat de rapportage minstens moet bevatten en vervolgens ga ik aan de slag om een nieuw product te ontwikkelen. Vanwege de vele veranderingen in het bedrijf, moesten de rekenmodellen steeds worden aangepast." Rob vult aan: "Van Jeroens kennis van het maken van modellen hebben we dankbaar gebruik gemaakt om een aantal processen soepeler te laten verlopen en sneller te kunnen rapporteren." En als de heren het niet eens waren over bepaalde zaken, dan hadden ze naar eigen zeggen een 'niet-subtiel' manier om elkaar aan te spreken. "Heel direct, niet persoonlijk bedoeld, echt recht voor zijn raap. Geheel in de stijl van Johan Derksen houden we daar wel van!"

"Op maandagavond Johan Derksen kijken, dat was vaste prik"



Jeroen van de Weijer en Rob van Drimmelen

‘Sneller afsluiten, meer vooruitkijken en beter inzicht’



Marcel Hemink, Jan Paul van der Hel en Egon Zweers

"Er is veel meer interactie met collega's in de keten"



Egon Zweers en Marcel Hemink

Achmea ontzorgt. Dat is het motto van de grootste verzekeringsgroep in Nederland, die zijn diensten via verschillende merken aanbiedt. En op zijn beurt ontzorgt Fagro-consultant Egon Zweers Achmea weer met zijn expertise op het gebied van Finance & Control. Sinds vorig jaar ondersteunt hij de divisie Sociale Zekerheid bij de overgang van kwartaal- naar maandrapportages; 1Proces genaamd.

De divisie Sociale Zekerheid van Achmea biedt werkgevers oplossingen bij (het voorkomen van) verzuim en arbeidsongeschiktheid, voor hun werknemers en voor zichzelf. De stafafdeling Finance & Control, waar Egon Zweers consultant is, bestaat uit Business Control en Financial Control. Van augustus 2008 tot april 2009 ondersteunde Egon Zweers in de productline WIA (Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen, opvolger van de WAO). Voor Achmea was het dus een logische stap om voor het nieuwe project '1Proces' ook weer Egon's expertise in te schakelen. "Er was toen al een natuurlijke klik", vertelt Jan Paul van der Hel, Financial Controller van Achmea. "We hadden al zijdelings samengewerkt en ik had gekwalificeerde mensen nodig naast onze eigen mensen. En gekwalificeerd is hij."

Schattingen versus realiteit

1Proces heeft als doel in plaats van kwartaalrapportages, realistische maandrapportages te maken. "Vóór de overgang naar 1Proces lag de nadruk op het kwartaalproces", legt Egon uit. "In de maandrapportages werden geen uitgebreide rekenexercities gedaan, maar werd grofweg een derde van het kwartaalresultaat als resultaat verantwoord, op basis van schattingen. Het nadeel van dit proces is dat slechts vier momenten per jaar de realistische situatie uit de systemen werd doorgerekend." Dat kan anders, dacht Jan Paul van der Hel, één van de grondleggers van 1Proces. "In 1Proces wordt maandelijks realiteit gerapporteerd. Dit betekent geen vier enorme pieken in werkdruk, maar elke

maand hetzelfde proces om een maandrapportage op te stellen op basis van werkelijke gegevens. Daarnaast blijven we ook nog steeds kwartaalrapportages maken."

Efficiënt

Het lijkt misschien meer werk, elke maand op basis van realiteit de rapportages maken. Het tegendeel is echter waar. "Het werk kan zo veel efficiënter", zegt Jan Paul. "Aan kwartaalrapportages waren we zo'n vijf à zes dagen kwijt. Per maand besteden we er nu twee. Bovendien winnen we enorm aan kwaliteit. Hoe verder we in het proces komen, des te meer tijds- en kwaliteitswinst we kunnen behalen." Marcel Hemink, manager Financial Control bij Achmea, benoemt daarnaast nog een groot voordeel van 1Proces. "Er is veel meer interactie met collega's in de keten. De afdelingen Actuarieel en Business Control voorzien ons van gegevens en daar werken we veel intensiever mee samen." Jan Paul vult aan: "We hebben veel voordeel gedaan met de onderlinge samenwerking tussen afdelingen, het is echt een multidisciplinair project. Dat heeft ook spin-off op andere projecten, er is meer onderlinge verbondenheid tussen collega's."

Optimaliseren

Bij de start van het project behelsde het werk van Egon vooral het inrichten van rekenmodellen en het laten aansluiten van de brondata op SAP. "In het laatste stadium zijn we vooral bezig geweest om verbeterlagen te maken", zegt Egon. "Waar lopen collega's tegenaan bij de maandafsluiting? Komen

ze kinderziektes tegen? Op basis hiervan worden de processen weer verder geoptimaliseerd." Inmiddels is 1Proces opgenomen in de reguliere werkzaamheden. Dat betekent dat voor Egon het consultancy bij Achmea ten einde is gelopen. "Toen ik hier kwam werken, kende ik Achmea nauwelijks. Ik heb het bedrijf steeds beter leren kennen en heb ik een heel ander beeld dan dat ik vooraf had. Nu ben ik ook best nieuwsgierig hoe concurrenten werken. Of dat betekent dat ik bij een andere verzekeraar wordt gedetacheerd, weet ik niet. Ik laat me verrassen. Vooral nog ben ik in elk geval nog één dag in de week onder de pannen. Dan zit ik namelijk gedetacheerd bij voetbalclub Vitesse, ook erg leuk!"

"We focussen op de einddoelen: tijd- en kwaliteitswinst"

Resultaat

De overschakeling op 1Proces heeft al zichtbaar resultaat. Marcel Hemink: "Per locatie was er een eigen wijze van afsluiten, nu gaan we naar één bronsysteem en één methodiek van afsluiten. Door die uniformiteit kunnen we sneller afsluiten, meer vooruitkijken en hebben we een beter inzicht in de cijfers. We focussen op de einddoelen: tijd- en kwaliteitswinst. Met dezelfde bezetting kunnen we meer doen. Dat geeft ons de gelegenheid om meer tijd te besteden aan het maken van goede analyses." ●

Gedragcode workshop voor alle medewerkers

Binnen de dienstverlenende branche, waar medewerkers van Fagro tijdelijk één worden met een opdrachtgevende organisatie, is het van belang dat medewerkers zich bewust zijn van de – veelal ongeschreven – (ethische) regels. Uiteraard zijn sommige waarden zoals geheimhoudingsplicht zeer algemeen en bij iedereen bekend. Echter, een medewerker kan in zijn dagelijkse beroepsuitoefening ook met gedragsmatige dilemma's te maken krijgen.

Dit gebeurt als de medewerker in een situatie terecht komt waarbij hij of zij in de verleiding komt zich onethisch te gedragen. Om onze mensen voor te bereiden op dergelijke niet-alledaagse situaties en om te garanderen dat alle Fagro-medewerkers bekend zijn met de in de onze branche geldende regels en de normen en waarden, wordt er een verplichte workshop Gedragcode aangeboden. Deze workshop geeft onze medewerkers

een normatief kader waaraan zij zich kunnen vasthouden bij het oplossen van een eventueel gedragsdilemma.

De basis van de workshop is de gedragscode zoals opgesteld door de Vereniging van Registercontrollers. Alle Registercontrollers die lid zijn van het VRC en nu ook de Fagro-medewerkers, dienen eenmaal in de drie jaar verplicht de workshop VRC-gedragscode te volgen. Zij krijgen hiervoor PE-punten toegekend. ●



Inhoud Gedragcode

Hieronder wordt de inhoud van de gedragscode samengevat waaraan alle medewerkers van Fagro zich dienen te houden. Deze punten geven ook een weergave van de inhoud van de workshop. De eerste workshop vindt plaats in september 2011. Daarnaast ontvangen alle medewerkers een bewaarkaartje ter grote van een visitekaartje met onderstaande code.

1. Integriteit:

De registercontroller en Fagro-medewerker dient in al zijn interacties eerlijk te zijn.

2. Objectiviteit:

De registercontroller en Fagro-medewerker laat zijn oordeel niet beïnvloeden door vooroordelen, belangenverstrengeling of ongepaste beïnvloeding door derden.

3. Deskundigheid en zorgvuldigheid:

De registercontroller en Fagro-medewerker heeft de plicht om te allen tijde gedegen en in overeenstemming met vaktechnische en professionele standaarden te werk te gaan.

4. Geheimhouding:

De registercontroller en Fagro-medewerker verstrekt vertrouwelijke informatie die hij heeft verkregen niet aan derden, noch zal hij/zij deze gebruiken om zichzelf te bevoordelen, tenzij hij daartoe expliciet is gemachtigd, of tenzij er wettelijke of professionele rechten of plichten zijn om dit te doen.

5. Professioneel gedrag:

De registercontroller en Fagro-medewerker leeft de relevante wet- en regelgeving na en onthoudt zich van elk handelen, dat het beroep in diskrediet brengt.

Kijk voor meer informatie over de VRC-gedragscode <http://www.vrc.nl/gedragscode>

Fagro
professionals in finance & control

E info@fagro.nl
I www.fagro.nl

Arnhem
IJsselburcht 3
6825 BS Arnhem

T +31 (0)26 365 3332
F +31 (0)40 368 3960

Düsseldorf
Business Center Seestern
Fritz-Vomfelde-Strasse 34
D-40547 Düsseldorf
Duitsland
T +49 (0)211 769 594 49

Eindhoven
F. van Riemsdijkweg 28
5657 EE Eindhoven
T +31 (0)40 368 2430
F +31 (0)40 368 3960

Maastricht-Airport
Amerikalaan 14
6199 AE Maastricht –
Airport
T +31 (0)43 358 5480
F +31 (0)43 358 5485