Titelpagina

Titel:	*Verzekerd?!*
Ondertitel:	*Een onderzoek naar de efficiency van de werkstromen op het gebied van e-mail*
Auteur:	*Liza de Jong*
Studentnummer:	*08006318*
Opdrachtgever:	*Aon Nederland*
Bedrijfsbegeleider:	*Wilma Vogelaar*
HHS begeleider:	*Hans van Emmerik*
Versie:	*2. Definitieve versie*

Voorwoord

In het kader van de afsluiting van mijn studie Bedrijfseconomie op de Haagse Hogeschool heb ik deze scriptie geschreven. Gedurende de afgelopen vier maanden heb ik met veel plezier mijn onderzoek uitgevoerd bij Aon verzekeringen.

Via deze weg wil ik graag van de gelegenheid gebruik maken om enkele personen te bedanken voor de hulp tijdens mijn afstudeerperiode.

- Hans van Emmerik, begeleider vanuit de Haagse Hogeschool;
- Wilma Vogelaar, teamleider BackOffice zakelijk Aon Noordwijk;
- Carlo Khodabux, teamleider Relatiebeheer Aon Noordwijk;
- Aletta Dingemans, procesmanager Aon Nederland.

Daarnaast wil ik graag alle medewerkers van de afdelingen relatiebeheer, BackOffice zakelijk en BackOffice particulier bedanken voor de medewerking gedurende mijn onderzoek.

Liza de Jong,
Juni 2012

Samenvatting

Anno 2012 regelen steeds meer bedrijven, maar ook particulieren hun zaken op het gebied van verzekeringen via een e-mail. Voor de klant scheelt dit een hoop tijd en irritatie.
Iedereen kent het wel, je hebt een vraag en voordat je de juiste persoon aan de lijn hebt ben je vaak alweer vijf minuten verder. En dan de tijden waar je aan gebonden bent, een klantenservice is niet dag en nacht bereikbaar. Tegenwoordig zijn we daar vanaf, e-mailen is het nieuwe bellen voor de meeste klanten. Een e-mail stuur je wanneer je daar zelf tijd voor hebt en het kan binnen twee minuten gebeurd zijn.
In het kader van mijn afstuderen heb ik een onderzoek uitgevoerd op de afdelingen BackOffice zakelijk en Relatiebeheer bij Aon verzekeringen te Noordwijk. Ook bij Aon zijn de gevolgen van de crisis te merken, om die reden is er momenteel een stop op het aannemen van nieuw personeel. De werkdruk ligt echter behoorlijk hoog. Vanuit Aon kwam dan ook de volgende onderzoeksvraag:
Welke wijziging(en) in onze interne processen op het gebied van e-mail verkeer zijn er nodig om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de afdelingen Relatiebeheer en Back Office zakelijk hun werklijst tijdig kunnen behandelen en alle informatie ook zichtbaar is voor alle medewerkers van Relatiebeheer en Back Office zakelijk?

Een gebrek aan communicatie, slordigheidsfouten en de hoeveelheid e-mail zijn knelpunten die veelvuldig naar voren kwamen. Er werd vaak gewerkt op een inefficiënte wijze wat uiteindelijk allemaal maar tijd koste. Door deze knelpunten weg te nemen zal er een stukje rust komen en wordt er veel efficiënter gewerkt wat uiteindelijk een positief effect zal hebben richting de klant. Op basis van de analyse ben ik tot de volgende concrete adviezen gekomen.

- Excel bestand wie beheert wat en wie doet wat.
- Powerpoint + presentatie op het gebied van de algemene mailbox.
- Automatische reactie op een inkomende e-mail.
- E-mail direct in het dossier hangen.
- Elke medewerker individueel beoordelen voor de werklijst.
- Een overzicht met welke agendareden wanneer gebruikt wordt.
- Aantal oude agendapunten verminderen.
- Minder e-mail tussen collega’s onderling.

Inhoudsopgave

Samenvatting…… 3

1. Introductie…….. 6
1.1 Aanleiding van de opdracht…… 6
1.2 Onderzoeksvraag…… 7
1.3 Doelstelling…….. 7
1.4 Doelgroep…… 7
1.5 Deelvragen…… 7
1.6 Opbouw van het rapport…….. 8
1.7 Onderzoeksmethoden…….. 8

2. Aon…… 10
2.1 Geschiedenis van Aon…….. 10
2.2 Over Aon…… 10
2.3 Visie en Missie van Aon Nederland…… 11
2.4 Aon cultuur…… 11
2.5 Aon verzekeringen…… 12

3. Wat zijn processen en hoe kunnen we deze sturen, beheersen en controleren?..... 14
3.1 Inleiding……... 14
3.2 Processen, de processtructuur…… 14
3.3 Processen binnen de organisatie…… 17
3.4 Procesmanagement…….. 18
3.5 Voordelen van procesmanagement…… 18

4. Welke informatiesystemen worden er gebruikt binnen Aon?..... 20
4.1 Inleiding…….. 20
4.2 Informatie…… 20
4.3 Systeem…….. 20
4.4 Informatiesysteem…… 20
4.5 Anva Aon Nederland…… 21
4.6 Lotus Notes…… 22
4.7 Intranet…… 23

5. Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten?..... 24
5.1 Inleiding…….. 24
5.2 Persoonlijke mailbox…… 24
5.3 Algemene mailbox…… 25
5.4 Proces van de algemene mailbox…… 27
5.5 Werklijsten…… 29
5.6 Proces van agenderen…… 30

6. Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten op basis van de uitgevoerde enquête?..... 33
6.1 Inleiding…… 33
6.2 De enquête…….. 33
6.3 Algemene mailbox…….. 34
6.4 Persoonlijke mailbox…….. 35
6.5 Werklijsten…… 37

7. Gewenste situatie…… 41
7.1 Inleiding…… 41
7.2 E-mail…… 41
7.3 Werklijsten…… 42
7.4 Algemene punten…… 42

8. Welke knelpunten worden gesignaleerd?..... 44
8.1 De persoonlijke mailbox…… 44
8.2 De algemene mailbox…… 45
8.3 Werklijsten……... 45
8.4 Algemene knelpunten…… 46

9. Conclusies en aanbevelingen…….. 47
9.1 Inleiding…… 47
9.2 Conclusies persoonlijke mailbox…… 47
9.3 Aanbevelingen persoonlijke mailbox…… 48
9.4 Conclusies algemene mailbox…….. 49
9.5 Aanbevelingen algemene mailbox……... 49
9.6 Conclusies werklijsten…… 50
9.7 Aanbevelingen werklijsten…… 51

Literatuurlijst…… 53

Lijst van afkortingen…….. 55

Bijlagen…… 56
Bijlage I: Aon kantoren in Nederland…… 56
Bijlage II: Organogram Aon verzekeringen…… 57
Bijlage III: Gemiddelde doorlooptijd per werknemer…… 58
Bijlage IV: Antwoorden op enquêtevragen…… 59
Bijlage V: Rapportage achterstand…….. 65

1. Introductie

1.1 Aanleiding van de opdracht

Aon Nederland is toonaangevend dienstverlener op het gebied van risicomanagement, employees benefits en verzekeringen. Aon verzekeringen Noordwijk is hier een onderdeel van. In totaal heeft Aon Nederland 1500 werknemers in dienst en zijn zij onderdeel van Aon Corporation waarvan het hoofdkantoor op dit moment nog gevestigd is in Chicago, USA maar binnenkort zal verhuizen naar Londen, Verenigd Koninkrijk.

In deze periode van laagconjunctuur komt ook Aon niet onder bezuinigingen en reorganisaties uit. Aon heeft op het moment een stop gezet op het aannemen van personeel. De werkdruk op sommige afdelingen binnen Aon verzekeringen ligt echter erg hoog. De algemene Aon mailbox stroomt elke dag vol en daarnaast hebben de werknemers nog hun eigen mailbox om te behandelen. De afdelingen Relatiebeheer en BackOffice zijn hier behoorlijk veel tijd aan kwijt waardoor zij niet altijd aan de werkzaamheden zoals de fysieke stukken of de andere agendapunten toekomen. Problemen blijven daardoor langer liggen dan gewenst.

Tegenwoordig gaan meer en meer werkzaamheden via mail-verkeer en online websites. Een snelle manier om te kunnen communiceren. Deze mail komt echter in de persoonlijke of in de algemene mailbox binnen en dit levert nog wel eens de nodige problemen op. Aon verzekeringen werkt in het programma Anva en binnen dit programma kunnen agendapunten op naam gezet worden. Vele e-mails uit de algemene mailbox worden dan ook op agenda's van werknemers van de afdelingen relatiebeheer en backoffice zakelijk gezet terwijl dit helemaal niet voor hen bedoeld is. Op die manier gaan e-mails regelmatig het hele pand door voordat ze bij de juiste persoon komen. Dit soort knelpunten zijn natuurlijk flinke tijdverspilling.
Aon verzekeringen wil graag dat de interne processen op het gebied van e-mail verkeer in kaart gebracht worden. Deze processen dienen vervolgens geanalyseerd te worden op mogelijke knelpunten en deze knelpunten dienen waar mogelijk weggenomen te worden om de efficiency van de werkstromen op de afdelingen relatiebeheer en BackOffice zakelijk te versoepelen.

1.2 Onderzoeksvraag

Welke wijziging(en) in onze interne processen op het gebied van e-mail verkeer zijn er nodig om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de afdelingen Relatiebeheer en Back Office zakelijk hun werklijst tijdig kunnen behandelen en alle informatie ook zichtbaar is voor alle medewerkers van Relatiebeheer en Back Office zakelijk?

1.3 Doelstelling

Analyseren van de huidige interne processen en informatiestromen op het gebied van e-mail verkeer en werklijsten binnen de afdelingen relatiebeheer en BackOffice zakelijk zodat de efficiency binnen deze afdelingen bevorderd wordt zonder hiervoor extra financiële middelen te hoeven inzetten. Met als uiteindelijk doel advies te kunnen geven en waar mogelijk verbeteringen te implementeren.

1.4 Doelgroep

De doelgroep van mijn onderzoek is Aon verzekeringen. Om mijn onderzoek af te bakenen is het onderzoek specifiek gericht op twee afdelingen. Ten eerste de afdeling BackOffice zakelijk met als teamleider Wilma Vogelaar en ten tweede de afdeling relatiebeheer met als teamleider Carlo Khodabux. Het onderzoek is met name voor hen bedoeld en daarnaast voor de medewerkers van deze afdelingen.
Tot slot zal mijn rapport nuttige informatie kunnen opleveren voor Aletta Dingemans, zij is procesmanager binnen Aon Verzekeringen.

1.5 Deelvragen

Gebaseerd op de aanleiding van mijn opdracht, mijn onderzoeksvraag en de doelstelling heb ik onderstaande deelvragen geformuleerd. Aan de hand van deze deelvragen zal uiteindelijk een oplossing geformuleerd worden voor de onderzoeksvraag.

1) Wat zijn processen en hoe kunnen we deze sturen, beheersen en controleren?
2) Welke informatiesystemen worden er gebruikt binnen Aon?
3) Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten?
4) Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten op basis van de uitgevoerde enquête?
5) Wat is de gewenste situatie op het gebied van e-mail en werklijsten?

1.6 Opbouw van het rapport

Om tot een goed en overzichtelijk onderzoek te kunnen komen, heb ik er voor gekozen om me eerst te verdiepen in Aon verzekeringen zelf. Hoe zit de organisatie in elkaar en welke werkwijzen hanteren zij. Voor mij was het belangrijk eerst het bedrijf te leren kennen voordat ik me zou gaan richten op het onderzoek. Na deze fase ben ik op zoek gegaan naar de juiste theorie bij mijn onderzoek. Dit heeft geresulteerd in twee hoofdstukken over processen en informatiesystemen.
Na het theorie gedeelte kon het echte onderzoek beginnen. Met behulp van een enquête, observaties en de hulp van mijn collega's en begeleidsters heb ik de huidige situatie en de gewenste situatie in kaart gebracht en een aantal conclusies en aanbevelingen gedaan. Dit resulteert uiteindelijk in de volgende opbouw van het rapport:

1) Introductie.
2) Aon.
3) Processen.
4) Informatiesystemen.
5) Huidige situatie.
6) Gewenste situatie.
7) Conclusies en aanbevelingen.

In de diverse hoofdstukken zijn verwijzingen te vinden naar bestaande literatuur en zijn er voetnoten opgenomen voor de omschrijving van bepaalde begrippen.

1.7 Onderzoeksmethoden

Voor mijn onderzoek heb ik gebruik gemaakt van de volgende onderzoeksmethoden;

- Literatuuronderzoek.

Voor het onderwerp van mijn onderzoek is behoorlijk wat literatuur te vinden. In de bibliotheek binnen de Haagse Hogeschool ben ik opzoek gegaan naar boeken die te maken hadden met processen, informatiesystemen en e-mail.

- Enquête.

Ik heb een schriftelijke enquête opgesteld en via www.EnqueteMaken.nu gepubliceerd en verspreid via de e-mail onder de werknemers van de afdelingen Relatiebeheer, Back Office zakelijk en Back Office particulier.

- Observatie.

Voor de observatie heb ik gekozen voor de ongestructureerde observatie. Alles wat mij opviel aan het gedrag heb ik voor mezelf genoteerd.

- Proces analyse.

Een schematische beschrijving van verschillende werkwijzen . Hiermee wordt inzicht verkregen in de bestaande werkwijzen en kunnen bepaalde knelpunten naar voren komen.

2. AON

2.1 Geschiedenis van Aon

De geschiedenis van Aon gaat ver terug in de tijd. In 1688, de 17e eeuw, was Nederland zeer actief in de handel op Oost- en West Indië. Lucratief, maar zeer gevaarlijk. Overal lagen continue gevaren op de loer: Stormen, tyfoons, piraten en allerlei ziektes. Om de financiële belangen van de zeevarende ondernemingen te beschermen was er veel vraag naar een instrument om deze risico's af te schermen. Zo ontstonden de eerste verzekeringsmaatschappijen. Kapiteins, scheepseigenaren en andere betrokkenen konden echter hun verzekeringen niet rechtstreeks onderbrengen bij de maatschappij en richtten zich tot een tussenpersoon, de assurantiemakelaar.

Één van de eerste assurantiemakelaars was Evert van Heijningen, een 'stamvader' van Aon. Na zijn dood wordt het bedrijf voortgezet door familieleden. Totdat in 1770, bij gebrek aan opvolgers, de onderneming verkocht moet worden. Na diverse fusies ontstaat in 1972 de Hudig-Langeveldt Groep. Deze Hudig-Langeveldt Groep wordt in 1991 dochter van de Amerikaanse, wereldwijd opererende financiële dienstverlener Aon Corporation in Chicago. Twee jaar later verandert de naam Hudig-Langeveldt in Rollins Hudig Hall om in 1996 verder te gaan als Aon Hudig.

De tweede stamvader van Aon is Franco Mendes. Zijn firma groeide uit tot een grote verzekeringsmakelaar. Na diverse fusies ontstond uiteindelijk de internationale assurantiemakelaar Alexander & Alexander. In 1997 voegde zij zich bij Aon Hudig en sindsdien opereren zij nu samen onder de naam Aon Nederland.

2.2 Over Aon

Aon is geen afkorting. Het is het Keltische woord voor eenheid. Aon gaat uit van de kracht van het geheel, want alleen zo kunnen de ambities van zowel klanten als werknemers worden waargemaakt. Daarnaast vindt Aon het individu belangrijk, want wanneer we ons als individu vanuit eigen kracht ontwikkelen, kunnen we een sterke eenheid vormen.

Aon Nederland is een onderdeel van Aon Corporation. Het hoofdkantoor is momenteel nog gevestigd in Chicago, Verenigde Staten maar zal binnenkort verhuizen naar Londen, Verenigd Koninkrijk.[1] Aon corporation is genoteerd aan de effectenbeurs van New York, de

[1] http://www.consultancy.nl/nieuws/aon-corporation-verhuist-hoofdkantoor-van-chicago-naar-londen-voor-belastingvoordeel

NYSE (New York Stock Exchange) en was in 2009 goed voor een omzet van $10,7 miljard dollar.[2] Het wereldwijde Aon-netwerk omvat circa 500 kantoren in 120 verschillende landen. In totaal werken er zo'n 59.000 mensen waarvan ongeveer 1500 in Nederland. Aon Nederland is verdeeld over tien vestigingen, een overzicht van deze vestigingen is te vinden in bijlage I.

Leuk om te weten over Aon; sinds juni 2010 zijn zij hoofdsponsor van de voetbalclub Manchester United. Ook zijn zij friends van de vorige maand gelanceerde Edwin van der Sar foundation. Het doel van deze foundation is mensen met een hersenbeschadiging helpen hun leven weer op gang te krijgen.

2.3 Visie en Missie van Aon Nederland

Visie*:* Tussen ideeën en succes staan praktische en mentale hindernissen. Hindernissen die kleine of grote risico's met zich meebrengen. De manier waarop je met die risico's omgaat, bepaalt het verschil tussen falen en succes. Of: 'it's a fine line' tussen idee en succes. (https://intranet.aon.nl/)

Missie: Aon zorgt ervoor dat ondernemende mensen verantwoorde risico's durven te nemen. Want dat is wat wij doen: 'turning risk into reward'.
Aon werkt daarbij op een onderscheidende manier. We maken risico's inzichtelijk en beheersbaar. Op een creatieve en intelligente wijze. Zo kunnen ideeën werkelijkheid worden. (https://intranet.aon.nl/)

2.4 Aon cultuur

Het belangrijkste in de Aon-cultuur is het commitment om samen met collega's en klanten te werken aan wederzijds succes. Alle activiteiten zijn uiteindelijk gericht op het leveren van toegevoegde waarde aan onze klanten. In figuur 2.1 is het leadership model van Aon te zien. In dit model is te zien hoe Aon het merk wil uitdragen. Uniek, innovatief, duidelijk en natuurlijk met het beste resultaat.

Figuur 2.1 Leadership model (Intranet Aon)

2.5 Aon verzekeringen

Aon verzekeringen is een toonaangevende en onafhankelijke verzekeringstussenpersoon en onderdeel van Aon Nederland. Zij is een dienstverlenende organisatie die zich specifiek richt op het midden – en kleinbedrijf en daarnaast de particuliere klanten. Aon verzekeringen is gevestigd in Noordwijk, Den Bosch en Rotterdam. Ongeveer 90 medewerkers zijn hier dagelijks bezig met het afhandelen van schades, beantwoorden van vragen, opstellen van polissen en het onderhouden van relaties.

Klanttevredenheid en klantgerichtheid staan voorop, er wordt dan ook veel aandacht gestoken in klanten en vertrouwensrelaties om zo de optimale toegevoegde waarde te kunnen geven.

Aon fungeert als tussenpersoon en kan op verschillende manieren verzekeringen afsluiten. De eerste manier is via de volmacht. Volmacht houdt in dat een tussenpersoon (Aon) zonder toestemming van het verzekeringskantoor zelf verzekeringen mag accepteren, polissen opmaken en ondertekenen en tot slot schades mag afhandelen en uitbetalen. (Thuis in de verzekeringsbranche (2006: 32).
Aon kan daarnaast ook als provinciaal intermediair dienen tussen consument en verzekeraar, dit worden provinciale verzekeringen genoemd. [2]
Tot slot zijn er ook nog verzekeringen met een hoog risico. Transportverzekeringen zijn hier een voorbeeld van. Dit soort verzekeringen worden aangeboden op de 'assurantiebeurs' en worden dan ook beurspolissen genoemd. Bij een beurspolis zijn verschillende verzekeraars betrokken omdat één enkele verzekeraar het risico niet geheel kan afdekken. Op de polis komt dan een assuradeurenverdeling. Dit houdt in dat verschillende verzekeraars een bepaald percentage van het risico dekken.

Om elke klant een goede service te kunnen bieden zijn er binnen Aon verzekeringen de volgende afdelingen aanwezig;

- Klantenadvies
- Schade
- Backoffice zakelijk
- Backoffice particulier
- Relatiebeheer
- Secretariaat
- Program management / Accountmanagement

Een organogram van Aon verzekeringen Noordwijk is te vinden in bijlage II.

[3] *Definitie provinciale verzekering; Een provinciale verzekering loopt via een verzekeringsmaatschappij en Aon volgt deze verzekeringsmaatschappij in alle handelingen die zij doen. Aon is de contactpersoon voor de verzekerde maar de verzekeringsmaatschappij is de beheerder van de verzekering (Aon intranet)*

3. Wat zijn processen en hoe kunnen we deze sturen, beheersen en controleren?

3.1 Inleiding

De technologische ontwikkelingen op het gebied van communicatie hebben de laatste jaren flinke veranderingen meegemaakt. Steeds meer mensen regelen hun zaken terwijl ze in de file staan, even pauze hebben of tussen het sporten en de kinderen ophalen van school. E-mails worden vanaf een smartphone verstuurd of even snel tussen het facebooken door. Daarnaast wordt verwacht dat er net zo snel antwoord terug wordt gegeven. Vroeger stuurde je een brief naar een bedrijf en was je blij als je twee weken later een brief terug had met daarin het antwoord op je vraag. Tegenwoordig verwacht de klant dat hij dezelfde dag of de dag erna al een antwoord heeft. Indien dit niet het geval is, komt het volgende e-mail bericht alweer binnen.
Om deze processen te kunnen beheersen, is een goede inrichting en structuur binnen de organisatie nodig[4]. Uiteindelijk streeft elk bedrijf naar efficiëntere, effectievere en flexibelere processen, betere kwaliteit en meer service richting de klant. De hevige concurrentie tussen bedrijven speelt hierin een grote rol, want de overstap naar een ander bedrijf is tegenwoordig zo gedaan.
In dit hoofdstuk wordt beschreven waaruit een proces bestaat, wat procesmanagement is en hoe procesmanagement het beste toegepast kan worden binnen een organisatie.

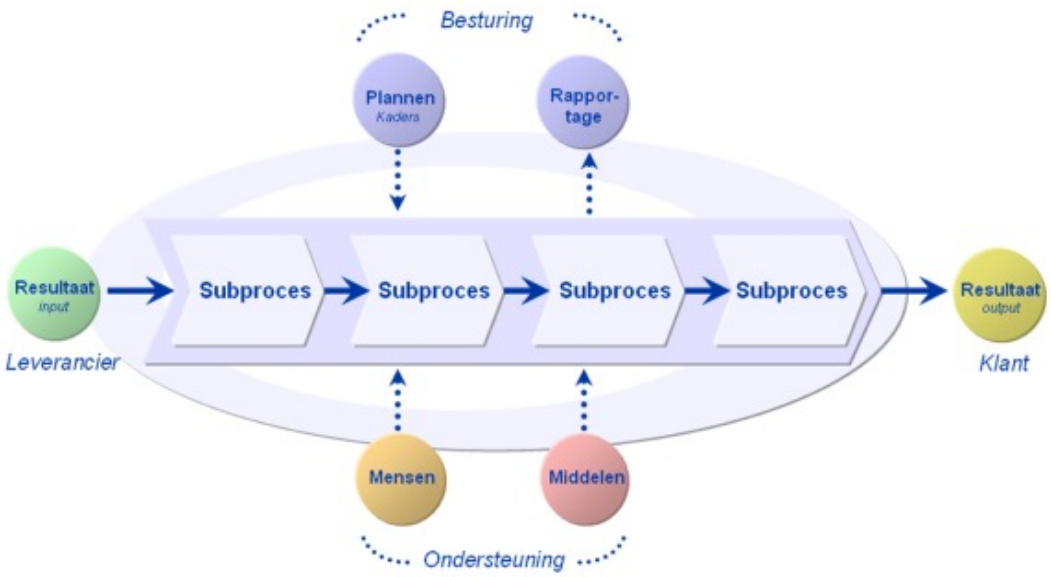
3.2 Processen, de processtructuur

In een organisatie verloopt bijna alles volgens een aantal afgesproken routines. Een proces heeft alles met routine te maken. Wanneer een proces in kaart gebracht is, wordt duidelijk via welke routines ofwel via welke activiteiten het werk verloopt. Deze activiteiten zijn logisch geordend en gericht op het bereiken van resultaten voor een klant. (*Dorr (2001: 16)*
Een proces bestaat uit een aantal basiselementen:

- Resultaten;
- Activiteiten;
- Mensen;
- Middelen;
- Kaders.

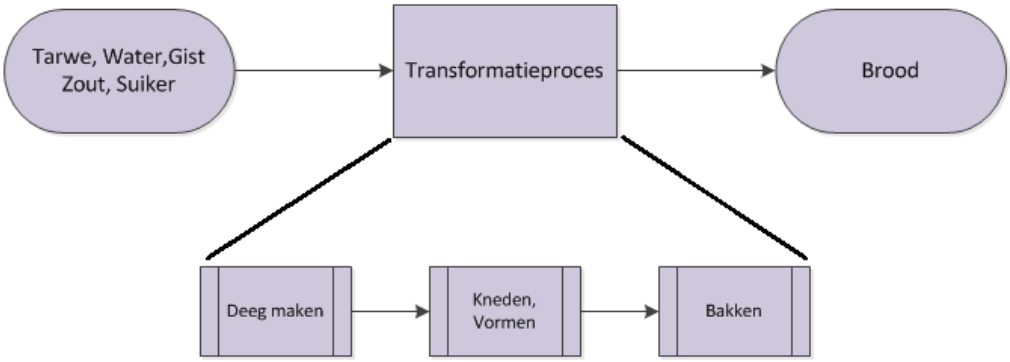
[4] *Begrip organisatie: Een groepering mensen die in onderlinge samenwerking met behulp van middelen, activiteiten ontplooien om op doelmatige wijze, overeengekomen doelstelling te realiseren.*

In figuur 3.1 is een processtructuur met de vijf basiselementen te zien.



Figuur 3.1 [5]

In een proces draait eigenlijk alles om het resultaat. Welk resultaat willen we bereiken en welke activiteiten hebben we hier voor nodig? Bij de bakker kan dit bijvoorbeeld gaan om een brood voor de klant. Voordat dit brood echter verkocht wordt aan de klant gaat daar een keten van activiteiten aan vooraf. Grondstoffen dienen ingekocht te worden bij een leverancier en vervolgens vindt er een transformatieproces plaats waarbij de grondstoffen worden bewerkt om uiteindelijk een brood te vormen (output). Zie figuur 3.2 voor dit proces.



Figuur 3.2 (samengesteld met behulp van Visio)

[5] http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_01_processtructuur.html

Dit is een simpel proces wat duidelijk in kaart te brengen is. In de praktijk zitten processen echter vaak wat ingewikkelder in elkaar. Denk bijvoorbeeld aan het afsluiten van een verzekering. Voor de klant is het afsluiten van een verzekering tegenwoordig een simpele handeling, steeds meer verzekeringen worden namelijk via het internet afgesloten. Het proces wat er echter aan vooraf gaat voordat de polis van de verzekering bij de klant in de brievenbus of mailbox belandt, is heel wat ingewikkelder.
Een ander basiselement binnen de processtructuur zijn de mensen. Een deel van de activiteiten binnen een proces wordt verricht door personen. De verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden is belangrijk voor een effectief en efficiënt procesverloop. Functiescheiding speelt hierin een belangrijke rol.[6]

Figuur 3.3 Het waarde kringloopmodel (Jans, Deel A 2007, vervolgens samengesteld met behulp van Visio)

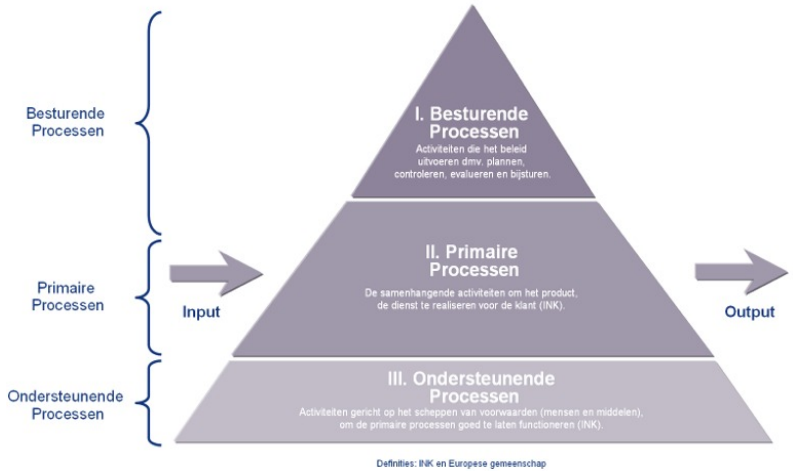
In figuur 3.3 is het waarde kringloopmodel te zien, dit model wordt vaak gebruikt voor de controle-technische functiescheiding. In het waarde kringloopmodel zijn diverse verbanden te zien tussen de verschillende functies. Om fraude te voorkomen mag een persoon nooit twee op één volgende schakels binnen het waarde kringloopmodel uitvoeren. *(Jans, Deel A 2007)*
Naast dat er in een proces mensen nodig zijn, maken we ook veel gebruik van middelen. Onder middelen verstaan we machines, informatievoorziening, documenten en overige faciliteiten zoals huisvesting en materialen. Deze middelen verrichten zelfstandig activiteiten of worden gebruikt door mensen. In deze tijd wordt de informatievoorziening als middel

[6] *Begrip functiescheiding*: Bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot het verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens dienen zodanig te worden verdeeld dat de kans op fouten wordt gereduceerd. Er zijn vijf verschillende functies: beschikken, bewaren controleren, registreren en uitvoeren. (Grondslagen van de administratieve organisatie (2007:)

steeds belangrijker. Intern wordt gecommuniceerd via e-mail en in programma's worden volledige dossiers bijgehouden.
Als laatste basiselement van de processtructuur zien we de kaders. Kaders zijn randvoorwaarden, vereisten, planningen en prikkels van buitenaf. Een budget voor een bepaald project, kwaliteitscriteria aan het resultaat of nieuwe wet – en regelgeving zijn voorbeelden van kaders.

3.3 Processen binnen de organisatie

Een organisatie bestaat uit vele processen, deze kunnen ingedeeld worden in drie hoofdsoorten processen. De belangrijkste van deze drie soorten zijn de primaire processen. Deze vormen het hart van de organisatie en worden ook wel de kern- of operationele processen genoemd. In het geval van bijvoorbeeld een verzekeraar omvat het primaire proces het totale proces van het aanvragen van een verzekering tot het behandelen van eventuele schades. Primaire processen zorgen voor de toevoeging van waarde. In dit proces vindt het transformatieproces plaats waarin mensen en middelen samenwerken om tot het gewenste product of dienst te komen.



Figuur 3.4 hoofdsoorten processen naar indeling binnen het bedrijf.(http://www.procesfocus.nl/)

In het bovenste gedeelte van figuur 3.4 zijn de besturende processen terug te vinden. Het maken van strategische en tactische keuzes ten aanzien van de visie en missie van de organisatie zijn voorbeelden van besturende processen. Met behulp van doelstellingen worden deze keuzes geoperationaliseerd. Ook het beoordelen van resultaten (output) met behulp van managementinformatie en het bijsturen van primaire processen behoort tot de besturende processen.

Tot slot hebben we de ondersteunende of secundaire processen. Deze processen 'faciliteren' de primaire en besturende processen zodat deze hun rol optimaal kunnen vervullen. Financiering, informatievoorziening en het zorgen voor genoeg personeel zijn voorbeelden van ondersteunende processen.

3.4 Procesmanagement

In procesmanagement gaat het om de bewuste keuze om de organisatie via de processen te sturen, beheersen en te controleren. Binnen het procesmanagement staan de werkstromen centraal en is de besturing gericht op continue procesverbetering. Elk (werk)proces moet worden geïnventariseerd en geïdentificeerd, ontworpen, ingericht, bestuurd, beheerst, verbeterd en vernieuwd. Dit hele proces valt onder het procesmanagement. Procesmanagement is dan ook een middel om doelstellingen te bereiken, het is geen doelstelling op zich.
(http://123management.nl/0/020_structuur/a221_structuur_01_strategisch_procesmanagement.html)
Procesmanagement is een procesgerichte aanpak, maar daarnaast staan ook de klant en het resultaat centraal. Binnen het procesmanagement worden werkstromen beoordeeld op de vijf basiselementen van de processtructuur en gericht op toename van de effectiviteit en de efficiëntie.

3.5 Voordelen van procesmanagement

Waarom zouden we procesmanagement toepassen? Hieronder volgt een overzicht met de voordelen van procesmanagement:

- *Toename effectiviteit en efficiëntie;*
  Bij elk proces staat de klant centraal. Het is uiteindelijk de klant die een werkproces in gang zet, wanneer dit proces effectiever en efficiënter kan is er een groot voordeel te behalen voor de organisatie.
- *Hogere overdraagbaarheid;*
  Doordat processen en werkstromen duidelijk in kaart gebracht worden, zijn processen makkelijker overdraagbaar. Wanneer een ervaren persoon vertrekt is het makkelijker om een nieuwe medewerker in te werken aan de hand van duidelijk in kaart gebrachte werkstromen, werkinstructies dan wanneer alle kennis in het hoofd van de ervaren medewerker zit.

- *Betere beheersbaarheid;*
  Een beter overzicht van de werkstromen levert een betere beheersbaarheid. Het management kan hierdoor makkelijker beslissingen nemen.
- *Wet- en regelgeving;*
  Binnen het proces kunnen bij elke processtap op- en aanmerkingen worden gegeven zodat duidelijk is op welke wet - en regelgeving gelet moet worden.
- *Procesverbetering;*
  Om processen te kunnen verbeteren, dienen deze eerst in kaart gebracht te worden.

4. Welke informatiesystemen worden er gebruikt binnen Aon?

4.1 Inleiding

Het woord informatiesysteem bestaat uit twee woorden, informatie en systeem. Deze twee woorden zijn afzonderlijke begrippen met allebei een eigen betekenis. In de paragrafen 4.2, 4.3 en 4.4 zal uitleg worden gegeven over wat deze twee begrippen inhouden en wat voor functie een informatiesysteem heeft binnen de organisatie. In de paragrafen 4.5, 4.6 en 4.7 valt vervolgens te lezen over welke informatiesystemen Aon onder andere beschikt.

4.2. Informatie

Informatie kan beschouwd worden als een mededeling waardoor aan de informatiebehoefte van de ontvanger wordt voldaan. Niet alle berichten die ontvangers krijgen, zijn per definitie informatie. Of een bericht informatie is, wordt niet bepaald door de zender van het bericht maar door het effect bij de ontvanger. *(Cuppen, Welten (1992:138).* Willen gegevens dus informatie voor de ontvanger zijn, moeten deze nieuwwaarde ofwel toegevoegde waarde hebben.

4.3 Systeem

Een systeem wordt gezien als een geheel van elkaar wederzijds beïnvloedende componenten, die volgens een bepaald plan geordend zijn, teneinde een bepaald doel te bereiken. *(Cuppen, Welten (1992:141*). Misschien een wat vreemde omschrijving, maar het woord 'systeem' wordt dan ook vaak gebruikt zonder dat men zich realiseert wat het precies betekent. Welke componenten in een systeem van belang zijn, hangt van het soort systeem af. Een systeem heeft echter wel altijd als componenten een input en een output. Als input worden meestal gegevens gebruikt, deze worden verwerkt en kunnen dan op elk moment van de dag opgevraagd worden. De output is bij elk systeem informatie.

4.4 Informatiesysteem

Een informatiesysteem is een vorm van een systeem en heeft als functie de bedrijfsprocessen te ondersteunen en het management te informeren over de prestatie van de bedrijfsprocessen. (*Snijders e.a. (2002: 26) functie van informatiesystemen).* Van oudsher werden informatiesystemen al gebruikt binnen een organisatie, denk bijvoorbeeld aan de

kaartenbak met alle telefoonnummers. Dit waren nog traditionele, handmatige informatiesystemen. Tegenwoordig zijn organisaties over het algemeen groter en complexer en gaat het meeste via de computer. Steeds meer informatie wordt opgeslagen in informatiesystemen en organisaties zijn veel afhankelijker van de computer dan vroeger. Het is dan ook van belang om een informatiesysteem gestructureerd op te zetten. *(Peter Janssen(2005: 20)*

Binnen een informatiesysteem kan informatie worden beheerd, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd en gepresenteerd. Een goed en betrouwbaar informatiesysteem bestaat uit de volgende onderdelen;

- Gegevens;
- Communicatiemiddelen;
- Mensen;
- Procedures;
- Hardware.

Bovenstaande onderdelen zijn nodig om een informatiesysteem zijn werk te kunnen laten doen. Een informatiesysteem beheert de gegevens en zorgt voor het omzetten van gegevens in informatie. Binnen een bedrijf zijn vaak vele informatiesystemen, voorbeelden hiervan zijn e-mail, het intranet of het dagelijkse programma wat gebruikt wordt naar klanten toe.

4.5 Anva Aon Nederland

Anva is een bedrijf dat zich specialiseert in softwarepakketten voor verzekeringskantoren. Het systeem waarin Aon eigenlijk voortdurend werkt, is ontwikkeld door Anva. Binnen Anva Aon Nederland worden alle NAW[7] gegevens van de klant opgeslagen. Aan de gegevens van een klant hangt een relatienummer, hierin worden alle verzekeringen afgesloten, opgemaakt en vinden mutaties plaats. Ook kan er vanuit de relatie een brief opgesteld worden, worden volledige dossiers bijgehouden en worden de schades hierin behandeld.
Op een polis kan een agendapunt geplaatst worden wanneer er bijvoorbeeld een aanpassing binnen de polis gedaan dient te worden. Deze agendapunten kunnen op een bepaalde werknemer gezet worden of op een algemene werklijst. De eigen werklijst is in het beginscherm van Anva Aon Nederland te vinden. De algemene werklijsten worden beheerd

[7] *NAW: NAW is een verkorte benaming voor een reeks van veldnamen in een handmatig of geïnformatiseerd adressen – of klantenbestand. De benaming is afgeleid van: naam-, adres- en woonplaats.* (http://nl.wikipedia.org/wiki/NAW_(gegevens))

door de daarvoor aangewezen personen en deze punten worden vervolgens verdeeld over de werknemers binnen de afdeling.
Binnen Anva Aon Nederland is het dus mogelijk om alle verzekeringen van alle relaties te beheersen, bewerken en te analyseren.

4.6 Lotus Notes

Lotus Notes is een geïntegreerde desktop cliënttoepassing die ondersteuning bied bij de dagelijkse werkzaamheden. Lotus Notes wordt binnen bedrijven voornamelijk gebruikt voor e-mail, maar is ook een webbrowser, agenda/reserveringssysteem en een platform voor Groupware-toepassingen.
De belangrijkste programma's die via Lotus Notes te vinden zijn:

- Mailbox AV-Totaal

Binnen de mailbox AV-totaal komen alle e-mails binnen die verstuurd worden naar Noordwijk@aon.nl . Deze mailbox wordt door enkele werknemers beheerd en is dan ook niet voor iedere werknemer toegankelijk. De beheerders hangen de e-mail in de desbetreffende relatie en zetten er een agendapunt op of sturen de e-mail door naar de werknemer waarvoor de e-mail is bedoeld. Dagelijks komen in deze mailbox rond de 100 e-mails binnen die verwerkt dienen te worden.

- Kwaliteitshandboek AV.

In het kwaliteitshandboek zijn handleidingen te vinden op het gebied van processen, procedures, werkinstructies voor bepaalde werkzaamheden en standaardformulieren.

- Aon elektronisch telefoonboek.

Het Aon elektronisch telefoonboek is bedoeld voor alle werknemers van Aon Nederland. Hierin zijn gegevens te vinden met betrekking tot de functie, op welk kantoor je werkt en op welk telefoonnummer je te bereiken bent. Het gebeurt regelmatig dat er contact gelegd dient te worden met iemand van een ander kantoor en daarvoor is dit programma voornamelijk bedoeld.

- Volmacht handboek Jacobs & Brom.

Jacobs & Brom is het volmacht bedrijf van Aon Groep Nederland B.V. Zij zijn houdster van alle volmachten binnen Aon. In dit handboek is per verzekeringspool [8] te vinden wat de algemene regels zijn, wat de acceptatierichtlijnen zijn, welke voorwaarden en clausules van toepassing zijn en wat de procedure is wanneer er een schade gemeld wordt. Voor elke branche is er een andere pool, enkele voorbeelden zijn juweliers, architecten en ICT-bedrijven.

4.7 Intranet

Intranet is een website die alleen toegankelijk is voor Aon medewerkers vanuit het Aon-netwerk. Vanaf een thuiscomputer kan je dan ook niet inloggen op het intranet. Binnen dit netwerk wordt veel informatie beheerd en beschikbaar gesteld voor medewerkers. Zo zijn er presentaties te vinden over de verschillende onderdelen binnen Aon en is de basisinformatie zoals de geschiedenis van Aon op dit intranet aanwezig. Verder kan je hier procedures en instructies op het gebied van wet en regelgeving vinden en zijn er procesatlassen van verschillende kantoren beschikbaar, Tot slot komen hier de dagelijkse berichten vanuit de directie of de ondernemingsraad op te staan.

[8] *Verzekeringspool: Een verzekeringspool is bedoeld voor het spreiden van risico, meerdere volmachten binnen Aon staan dan garant wanneer er schade op de verzekering plaats vindt.*

Hoofdstuk 5 Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten?

5.1 Inleiding

Anno 2012 leeft bijna iedereen in Nederland in tijdnood. Iedereen vliegt van werk, naar de school van de kinderen en weer door naar de sportschool en oja, tussendoor moeten ook nog even snel de boodschappen gedaan worden en er moet wat te eten op tafel. Tijd om rustig hun verzekeringen uit te zoeken hebben veel mensen niet. Er is tegenwoordig echter een oplossing; e-mail. De oplossing voor vele! Geen telefoontjes meer waarbij je doorgeschakeld wordt naar de verkeerde persoon, maar het e-mailadres van degene die over jou verzekeringen gaat, de relatiebeheerder.
In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie binnen de afdelingen BackOffice zakelijk en Relatiebeheer beschreven op het gebied van de persoonlijke mailbox, de algemene mailbox en de werklijsten. Ook is er een procestekening en procesbeschrijving opgenomen van het proces van een e-mail uit de algemene mailbox en het proces van agenderen.

5.2 Persoonlijke mailbox

Elke werknemer binnen Aon heeft een eigen persoonlijke mailbox. In deze mailbox komt e-mail binnen van relaties, collega's, de verzekeringsmaatschappijen en algemene informatie vanuit Aon Nederland. Steeds meer en meer gaat via e-mail, ook tussen collega's onderling. Een vraag over een agendapunt? Doen we wel even via een mailtje.
Uit verschillende kanten hoor je medewerkers klagen over het aantal e-mails wat nog beantwoord moet worden. 60 onbeantwoorde e-mails is voor sommige nog weinig. Ze kijken tegen een flinke achterstand aan en zien continu nieuwe e-mails binnen komen. Het ene mailtje is simpel te beantwoorden, met het andere ben je wel even mee bezig, want ook de medewerkers van Aon verzekeringen weten niet alle voorwaarden en clausules [9] uit hun hoofd.
Een storende bijkomstigheid voor veel medewerkers is de telefoon, tevens een externe factor. Op sommige dagen staat deze niet stil ondanks de flinke toename aan klanten die via de e-mail contact zoeken. Tegen de tijd dat je je verdiept hebt in een bepaalde e-mail gaat de telefoon en wanneer je deze afgehandeld hebt, ben je alweer vergeten hoe het zat en kan je zo goed als opnieuw beginnen. De telefoon kan moeilijk onbeantwoord blijven, maar af en toe zouden ze het maar wat graag willen want het schopt nog weleens een planning in de war.

[9] *Clausule: een bepaling opgenomen in een verzekeringsovereenkomst die de dekking van de polis verder uitbreidt of beperkt. Ook kunnen er in clausules speciale eisen worden gesteld. (Pieters, Postuma (2006: 71)*

De e-mail in de persoonlijke mailbox van een medewerker is niet voor iedereen zichtbaar. Alleen indien hier toestemming vanuit beide kanten voor gegeven is, is het mogelijk bepaalde mappen in de mailbox van iemand anders te kunnen lezen.
Wanneer de e-mail zich nog in de persoonlijke mailbox bevindt is deze dus voor zo goed als niemand leesbaar. De e-mail bevindt zich nog niet in het dossier en als de klant belt, en de behandelaar van de e-mail is die dag niet aanwezig, kan niemand de klant echter verder helpen.
Het proces van een telefoontje begint met regelmaat al bij Klantenadvies. Wanneer het algemene nummer van Aon gebeld wordt, komt deze binnen op Klantenadvies. De medewerkers van Klantenadvies kunnen de klant vaak al verder helpen, maar wanneer er niks in het volledig dossier vermeld staat, schakelen ze de klant door naar een relatiebeheerder of maken een agendapunt aan voor de relatiebeheerder met een terugbelverzoek. Wanneer de klant doorgeschakeld wordt naar Relatiebeheer proberen zij de klant zo goed mogelijk te helpen, maar deze dient echter wel zijn verhaal eerst opnieuw uit te leggen.
Dit proces neemt kostbare tijd in beslag. Wanneer de e-mail zich in het dossier zou bevinden, had klantenadvies de klant verder kunnen helpen en het reeds bestaande agendapunt eventueel hebben kunnen aanvullen met de extra informatie. Nu zijn er meerdere medewerkers mee bezig, medewerkers die hun tijd hard nodig hebben voor eigen zaken. Ook de service richting de klant telt hierin natuurlijk mee. Een klant wil direct geholpen worden en niet zijn verhaal steeds opnieuw te hoeven doen.

5.3 Algemene mailbox

In de algemene mailbox komen gemiddeld 100 e-mails per dag binnen. Deze lopen uiteen van vragen over een verzekering tot het doorgeven van een adreswijziging. Al deze e-mails dienen elke dag verwerkt te worden door enkele behandelaars van de afdeling Back Office particulier. In principe is dit per dag één persoon, alleen op bepaalde dagen zoals na Pinksteren of Pasen wordt dit door meerdere personen tegelijk gedaan. Het is van belang dat dit elke dag gebeurt om zo een achterstand te voorkomen. Dat is de reden waarom er ook weekenddiensten in het leven zijn geroepen. Tijdens een weekenddienst wordt de algemene mailbox vanuit huis behandeld om te voorkomen dat er op maandagochtend 300 ongelezen e-mails zijn. De weekenddienst wordt door verschillende medewerkers gedaan en is niet per definitie iemand van de afdeling particulier.
De algemene mailbox is het beginstadium van veel e-mails en wanneer in het beginstadium van dit proces al vertraging wordt opgelopen moet de klant alleen maar langer wachten op een antwoord. Wanneer de mailbox achterloopt of wanneer er niks gedaan wordt met de e-

mail door een medewerker van een andere afdeling, stuurt de klant opnieuw een e-mail of gaat bellen. De e-mail dient opnieuw in het dossier gehangen te worden en er komt weer een agendapunt bij en dit kost natuurlijk allemaal extra tijd.

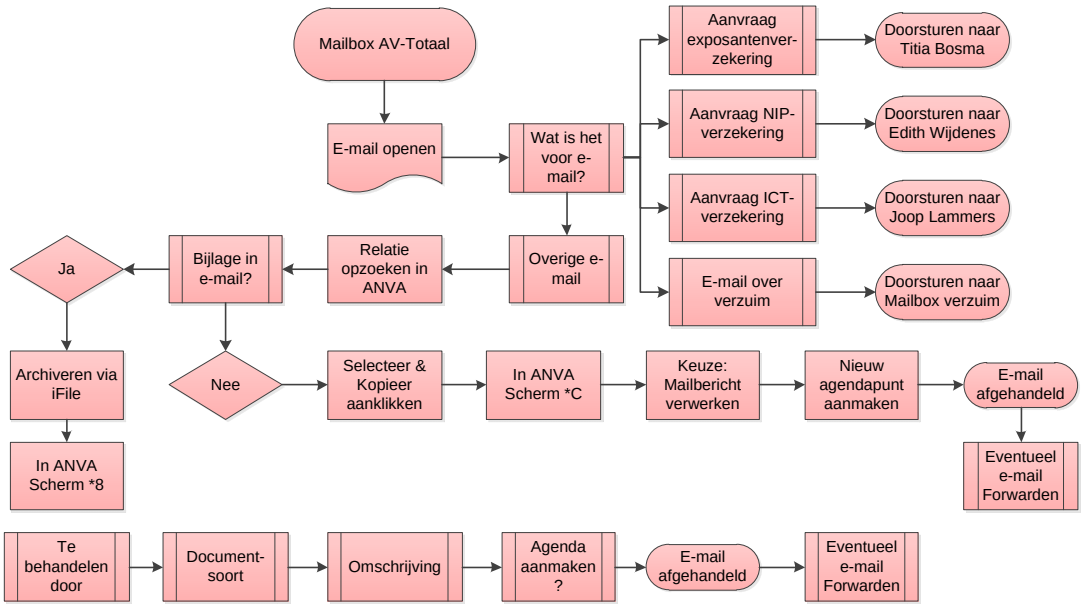
Aon verzekeringen heeft drie vestigingen, in Noordwijk, Den Bosch en in Rotterdam. Sinds enkele maanden wordt de algemene mailbox behandeld door de BackOffice particulier in Rotterdam in plaats van de BackOffice particulier in Noordwijk. Deze omschakeling is er gekomen door het wegvallen van een grote verzekeringsmaatschappij binnen Aon. De klanten van deze verzekeringsmaatschappij werden behandeld in Rotterdam en door het wegvallen hiervan, kwamen er uren vrij.
Een omschakeling is voor iedereen even wennen. De behandelaars in Noordwijk deden de algemene mailbox al een behoorlijk lange tijd en wisten inmiddels precies wat er met welke e-mail moest gebeuren. Wanneer ze iets niet wisten was de stap minder groot om even binnen te stappen op de afdeling zakelijk en even iets te vragen.
Nu de mailbox behandeld wordt in Rotterdam, worden er nogal eens slordigheidsfouten gemaakt. Er wordt niet duidelijk gekeken om welke relatie het gaat, e-mail wordt doorgestuurd naar de verkeerde persoon of het agendapunt wordt op een verkeerde werklijst gezet. Deze slordigheidsfouten kosten vervolgens veel tijd om opgelost te worden. De medewerker leest niet altijd direct de e-mail en ziet ook niet direct het agendapunt op hun werklijst staan. Wanneer dit vervolgens wel gebeurd komen zij erachter dat deze e-mail niet voor hun bedoeld is en moeten zij uitzoeken voor wie de e-mail dan wel bedoeld is. Dit soort slordigheidsfouten zijn makkelijk te voorkomen, maar wanneer deze slordigheidsfouten gemaakt worden kosten ze wel veel tijd om opgelost te worden.
Veel medewerkers zijn van mening dat er te makkelijk wordt omgegaan met de algemene mailbox, er wordt niet gezien wat het belang er van is en welke gevolgen het heeft wanneer het in dit deel van het proces al fout gaat. Daarnaast komt duidelijk naar voren dat de behandelaars van de algemene mailbox in Rotterdam een onduidelijk beeld hebben van naar wie wat gestuurd dient te worden en wie welke koepel beheerd.

Een voorbeeld van een fout die veel tijd in beslag neemt: Een tafeltennisvereniging heeft een brief ontvangen met daarachter een factuur van iemand anders. Om dit te melden stuurt de vereniging een e-mail met als subject het relatienummer wat op de foute factuur staat. In de e-mail staat dat de vereniging een verkeerde factuur ontvangen heeft en verder is er een vraag over de aanschaf van een frituurpan op de tafeltennisvereniging. In plaats van verder te lezen, wordt de e-mail in het dossier van het relatienummer dat vermeld staat in de subject gehangen. Dit blijkt een streng gereformeerde kerk te zijn. Vervolgens wordt er contact met de kerk opgenomen over de frituurpan. Die blijken nergens van af te weten. Om

vervolgens uit te zoeken hoe het dan wel in elkaar zit, kost heel wat meer tijd dan even goed lezen waar de e-mail over gaat en het in één keer goed te doen.

5.4 Proces van de algemene mailbox

In figuur 5.1 is het processchema te zien van het behandelen van een e-mail uit de algemene mailbox. Om te beginnen komt de e-mail binnen in de mailbox AV-totaal, deze wordt vervolgens geopend en er wordt gekeken naar wat voor soort e-mail het is.
Een exposantenverzekering is een tijdelijke verzekering die afgesloten kan worden door bedrijven die gedurende een korte periode op een beurs gevestigd staan.
Aanvraagformulieren voor een exposantenverzekering mogen direct doorgestuurd worden naar de desbetreffende persoon van de afdeling Back Office zakelijk.
Hetzelfde geldt eigenlijk voor de aanvraagformulieren voor een NIP-verzekering of een ICT-verzekering. Op de sites van deze verzekeringen kan een aanvraagformulier worden ingevuld en dit komt binnen in de mailbox AV-totaal. Aanvraagformulieren op het gebied van NIP-verzekeringen mogen doorgestuurd worden naar de desbetreffende persoon van de afdeling Relatiebeheer en de ICT-verzekeringen gaan naar de persoon vermeld in het processchema, tevens van de afdeling Relatiebeheer. E-mail die betrekking heeft op een verzuimverzekering dient doorgestuurd te worden naar de mailbox van verzuim; verzuimtotaal_noordwijk@aon.nl
Wanneer het niet gaat om één van deze verzekeringen gaan we verder met het processchema. De relatie dient opgezocht te worden in Anva, dit kan met behulp van een naam, postcode, polisnummer of relatienummer. Wanneer via al deze manieren niks te vinden is over de klant, kan het zijn dat het een klant is van een ander kantoor. Bepaalde kantoren werken namelijk in een ander programma dan Anva. Met behulp van het programma ZAR kan gekeken worden of dit het geval is. Pas wanneer in dit programma ook niets te vinden is over de klant, mag er een verzoek voor extra informatie naar de klant gestuurd worden. Wanneer het een klant van kantoor Amsterdam blijkt te zijn, wordt de e-mail doorgestuurd naar dit kantoor.



Figuur 5.1 Processchema behandelen van een e-mail uit de algemene mailbox.

Wanneer er een bijlage bij de e-mail zit, dient deze anders te worden behandeld dan zonder bijlage. Zonder bijlage gaat dit met een functie in het e-mail scherm; selecteer en kopieer, vervolgens verwerk je de e-mail in Anva met behulp van * C. Je komt dan terecht in een keuzemenu en kiest voor mailbericht verwerken. De rest gaat automatisch. De e-mail hangt nu in het dossier, maar verder weet nog niemand van de e-mail af. Door middel van een agendapunt wordt deze op een werklijst gezet. Het proces van agenderen komt in paragraaf 5.6 aan bod. De e-mail is nu afgehandeld en kan verplaatst worden naar de map afgehandeld, indien het om een e-mail gaat voor iemand persoonlijk kan deze nog doorgestuurd worden naar de desbetreffende persoon.
Wanneer de e-mail een bijlage bevat gebruik je de knop Archiveer via iFile en in het Anva scherm gebruik je *8. Vervolgens kom je in een menu waarin ingevuld moet worden door wie de e-mail behandeld dient te worden, de documentsoort, waar de e-mail over gaat en kan je aanvinken om gelijk een agendapunt aan te maken. Wanneer aangevinkt wordt om gelijk een agendapunt aan te maken, moet gecheckt worden of dit ook daadwerkelijk gebeurt. Tot slot gebeurt hetzelfde als bij een e-mail zonder bijlage, de e-mail wordt verplaatst naar de map afgehandeld en eventueel doorgestuurd naar de desbetreffende persoon.

Een overzichtelijk en duidelijk processchema en wanneer deze goed gevolgd wordt, kan er weinig fout gaan. Wanneer deze echter niet goed gevolgd wordt gaan er wel degelijk dingen fout. Er wordt een verkeerde behandelaar gekozen, of de omschrijving is te beperkt. Daarmee komen we op hetzelfde punt als in paragraaf 5.3, slordigheidsfouten. Een punt wat wel opvalt is het doorsturen van de aanvraagformulieren en de e-mails over verzuim. Deze

worden doorgestuurd maar verder wordt er niks meegedaan. De e-mail zit vervolgens in de persoonlijke mailbox en is nergens anders vastgelegd.

5.5 Werklijsten

Op een werklijst komen alle agendapunten te staan. Elke werknemer heeft zijn eigen werklijst en daarnaast zijn er nog verschillende algemene werklijsten. Doordat er steeds meer e-mail binnen komt en medewerkers hier dus meer tijd voor nodig hebben, ontstaat er een achterstand op de werklijst.
In bijlage III is te zien wat de gemiddelde doorlooptijd per werknemer is, gemeten over vier verschillende datums. Als we naar deze tabel kijken, is bij sommige werknemers een flinke achterstand waar te nemen, er dient dan ook uitgezocht te worden waardoor deze achterstand zo opgelopen is. Zijn er complexe stukken waardoor men vastloopt of ligt er gewoon teveel werk? Sommige medewerkers hebben het op het moment inderdaad gewoon veel werk of wachten op antwoord van de verzekeringsmaatschappij. Naast dat er mensen bij zitten met een achterstand zijn er ook die volledig hun werklijst op orde hebben. Er is echter niet waar te nemen of dit ook het geval is met de persoonlijke mailbox op de genoemde datums. Het is opmerkelijk dat de ene medewerker wel de werklijst op orde heeft en de ander niet. Werkt deze persoon harder of heeft hij of zij minder werk te doen? Een belangrijk punt is om hier een duidelijk beeld van te krijgen.
De gemiddelde doorlooptijd voor de gehele afdeling ligt voor BackOffice zakelijk tussen de 15 en 20 dagen en bij relatiebeheer tussen de 20 en 25 werkdagen. De teamleiders van beide afdelingen vinden de doorlooptijd op dit moment echter niet het belangrijkste meetpunt, zij kijken met name naar het aantal oude agendapunten die op de werklijst staan en de hoeveelheid agendapunten van de totale afdeling. In tabel 5.2 is een overzicht te zien van het totaal aan agendapunten per afdeling en het aantal agendapunten dat ouder is dan 5 werkdagen.

Totaal aantal agendapunten				
	27-4-2012	22-5-2012	29-5-2012	5-6-2012
Relatiebeheer	678	707	561	652
BackOffice zakelijk	864	1102	1091	1201

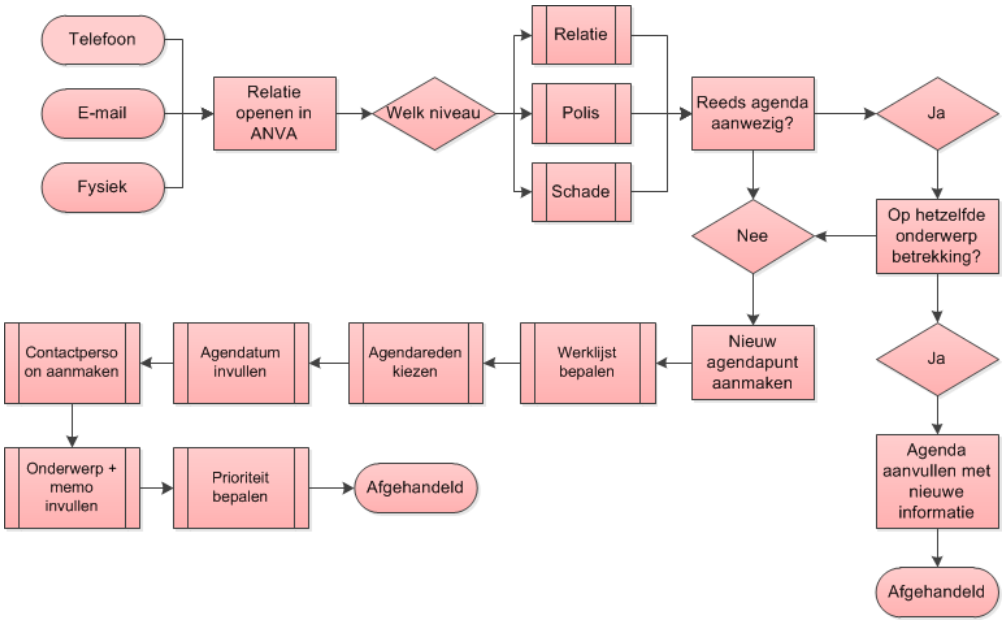
Aantal agendapunten ouder dan 5 dagen				
	27-4-2012	22-5-2012	29-5-2012	5-6-2012
Relatiebeheer	547	515	482	439
BackOffice zakelijk	703	906	879	781

Tabel 5.2

Als we naar het totaal aantal agendapunten kijken, zien we dat dit aantal bij de afdeling BackOffice zakelijk de afgelopen 2 maanden flink gestegen is. Dit is het geval vanwege een actie op diverse polissen. Voorwaarden dienen op deze polissen geactualiseerd te worden en op elke polis waarvoor dit moet gebeuren is een agendapunt aangemaakt. Dit gaat op het moment om ongeveer 200 polissen, dus 200 agendapunten. Toch is het totaal aantal agendapunten wat er per afdeling op staat behoorlijk veel. Op BackOffice zakelijk werken inclusief teamleider 8 personen. Per persoon zijn dit gemiddeld 150 agendapunten. Van het totale aantal agendapunten bij relatiebeheer zijn er ongeveer 180 van de afdeling verzuim. De afdeling verzuim bestaat uit 2 personen dus gemiddeld hebben zij 90 agendapunten per persoon als achterstand. Het aantal agendapunten wat ouder is dan 5 dagen ligt bij hen tussen de 120 en 150.
Het aantal agendapunten wat ouder is dan 5 werkdagen is bij beide afdelingen behoorlijk veel. Door de teamleiders wordt regelmatig op de verschillende werklijsten gekeken om te zien wat voor soort punten er op staan. Het ene agendapunt kan namelijk in 5 minuten gedaan zijn, terwijl een ander agendapunt een flink uitzoekproces is. Wanneer het bijvoorbeeld om veel dezelfde agendapunten gaat, waarbij alleen een herinnering verstuurd dient te worden, kan dit uitgezet worden naar een stagiaire.
800 punten bij BackOffice zakelijk en 500 punten bij Relatiebeheer ouder dan 5 dagen is echter niet zomaar weg te werken. Het is dan ook niet zo dat beide teamleiders dit wensen, zij zien ook in dat dit niet geëist kan worden. Het dient echter wel in de gaten gehouden te worden, zodat deze achterstand niet verder oploopt.

5.6 Proces van agenderen

Om een bepaalde actie op een werklijst te kunnen plaatsen dient er een agendapunt aangemaakt te worden. In figuur 5.3 zien we het processchema om een agendapunt aan te maken.



Figuur 5.3 Proces van agenderen

Een bepaalde actie kan binnen komen via de telefoon, een e-mail of een fysiek stuk als een fax of een brief. Als eerste dient de relatie opgezocht te worden in Anva. Dit gebeurt op basis van een naam, postcode, relatienummer of een polisnummer. Vervolgens dient er een beslissing genomen te worden over op welk niveau er een agendapunt dient te komen. Wanneer het gaat om een adreswijziging of iets wat geldt voor de gehele relatie moet dit op relatieniveau gebeuren. Als het echter om een wijziging in een bepaalde polis gaat, de dekking dient verhoogd te worden of het risicoadres veranderd, dient het agendapunt op polisniveau aangemaakt te worden. Tot slot is er het niveau schade, wanneer er bijvoorbeeld een inbraak is geweest dient dit in het schadedossier gemeld te worden.
Het niveau is nu bepaald, en vervolgens wordt er gekeken of er al een agendapunt aanwezig is. Het kan namelijk zijn dat er in een eerder stadium al een agendapunt voor de actie is aangemaakt. Wanneer de gegevens betrekking hebben op het reeds bestaande agendapunt dient dit aangevuld te worden met de nieuwe gegevens. Als er geen agendapunt of wel een agendapunt aanwezig is maar dit niets te maken heeft met de nieuwe gegevens kan er een nieuw agendapunt aangemaakt worden.

Een nieuw agendapunt aanmaken doen we met behulp van *A. Als eerste moet er een werklijst gekozen worden. Dit kan een persoonlijke werklijst zijn wanneer deze specifiek voor een persoon bedoeld is of een algemene werklijst wanneer dit niet het geval is. Nadat de werklijst gekozen is, komt de agendareden. Via de functie F3 kan er uit een lijst met vele verschillende redenen gekozen worden. Voorbeelden zijn; Adreswijziging, royement, polis aanpassen of aktie voor. Het is belangrijk om de reden te kiezen die het meest bij de

informatie past, de behandelaar ziet dan meteen wat er moet gebeuren en kan voor zichzelf bepalen of dit gelijk moet gebeuren. Een adreswijziging is belangrijk om meteen te doen, aangezien anders de post naar een verkeerd adres gestuurd wordt en weer retour komt. Daarnaast kan het zijn dat het risicoadres[10] ook veranderd dient te worden. Wanneer dit niet meteen gebeurd kan er sprake zijn van onderverzekering en krijgt de klant dus minder uitgekeerd dan dat het pand waard is. Een royement kan echter ook met terugwerkende kracht en kan voor iemand dus als minder prioriteit worden gezien.
Voor de agendadatum nemen we eigenlijk altijd de datum van de dag waarop het agendapunt aangemaakt worden, alleen wanneer een actie pas in de toekomst gedaan hoeft te worden, kan het agendadatum verder in de toekomst zijn. Een agendadatum uit het verleden is mogelijk, maar hier mag met enige uitzondering niet voor gekozen worden. Vervolgens dient de contactpersoon aangemaakt te worden. Dit kan met behulp van *1. De datum van aanmaken en de naam van degene die het agendapunt aanmaakt worden dan vastgelegd.
Wanneer het om een telefoongesprek gaat, kan de behandelaar terugvallen op degene die de agenda aangemaakt heeft, wanneer iets niet helemaal duidelijk is. Als voorlaatste kan in het vak onderwerp aanvullende informatie worden ingevuld en wanneer deze ruimte niet voldoende is kan dit aangevuld worden in de memo. Als laatste moet de prioriteit gekozen worden. 20 voor normale prioriteit, en wanneer iets echt per direct moet gebeuren omdat de klant bijvoorbeeld al heel lang ergens op wacht of per direct nodig heeft kan er gekozen worden voor code 10, Hoge prioriteit. Op de werklijst komen deze vervolgens bovenaan te staan en wordt er dus niet naar de datum gekeken.

Ook in dit proces geldt; Indien het op de juiste manier doorlopen wordt, is er niks aan de hand. In het proces van agenderen gaat echter regelmatig wat fout. Een verkeerde werklijst, een verkeerde agendareden of beperkte omschrijving. Ook in dit proces komen we dus uit op slordigheidsfouten en te snel willen werken. Zoals uit deze paragraaf blijkt is het zeer belangrijk een juiste agendareden te kiezen. De behandelaar van het agendapunt weet dan of iets prioriteit heeft of niet, er wordt echter nog veel te vaak voor de reden aktie voor gekozen. Aktie voor is een veel te algemene agendareden en wordt voor veel mensen niet gezien als een punt met prioriteit.

[10] Risicoadres: Het in de polis genoemde adres waar de verzekerde zaken zich in de regel bevinden. In beginsel is er alleen verzekeringsdekking wanneer de schade aan deze zaken ontstaat terwijl ze aanwezig zijn op het genoemde adres (*www.wftvragenbank.nl/mod/glossary/view.php*)

6. Wat is de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten op basis van de uitgevoerde enquête?

6.1 Inleiding

Medewerkers van de afdelingen Relatiebeheer en BackOffice zakelijk zijn degene die dagelijks tegen problemen aanlopen en tegen een achterstand op hun werklijst aankijken. Om die redenen vind ik het belangrijk hun mening te betrekken in mijn onderzoek. Op basis van de theorie, intranet, het kwaliteitshandboek en met hulp van mijn teamleiders heb ik een vragenlijst opgesteld, deze is inclusief de antwoorden te vinden in bijlage V.
In dit hoofdstuk is per onderdeel een analyse van de uitgevoerde enquête te vinden met bijbehorende conclusies die uit het onderzoek gebleken zijn. Om het aantal respondenten te vergroten heb ik deze enquête ook uitgezet onder medewerkers van de afdeling BackOffice particulier.

6.2 De enquête

Vragenlijsten worden toegepast om bruikbare informatie los te krijgen van bepaalde personen*. (Brinkman (2000: 18)* Een vragenlijst kan door middel van een enquête of een interview worden afgenomen. Mijn keuze is gevallen op de enquête omdat een interview veel tijd voor beide partijen kost. Een enquête via internet kan op elk gewenst moment worden ingevuld en de resultaten kunnen gedownload worden in een Excel bestand.
Een open vraag geeft de respondent de volledige vrijheid het antwoord te geven op zijn eigen manier. Bij een gesloten vraag daarentegen, dient de respondent een keuze te maken uit een beperkt aantal antwoorden. *(Brinkman (2000: 68)*
Ik heb ervoor gekozen voornamelijk gesloten vragen te stellen omdat deze voor de geënquêteerden makkelijker te beantwoorden zijn en je richtlijnen voor de analyse fase heb. Om toch een echte eigen mening in de enquête te verwerken, is bij veel vragen een mogelijkheid tot toelichting toegevoegd, dit was echter niet verplicht om in te vullen. De toelichting is opgesteld als open vraag.
Tot slot is vraag 16 opgesteld met een rating scale. Dit houdt in dat er verschillende stellingen worden gegeven en men vervolgens moet aangeven in hoeverre hij of zij het met de gegeven stelling eens of juist oneens is. *(Brinkman (2000: 76)*
De enquête is afgenomen onder de medewerkers van de afdelingen Relatiebeheer, Back Office zakelijk en Back Office particulier. Er zijn 21 respondenten, dit is 87,5% van het totaal van 24 verstuurde enquêtes.

Met behulp van de website www.enquetemaken.nu is de opgestelde vragenlijst opgemaakt en deze vervolgens gepubliceerd. De analyse van de enquête is gedaan met behulp van het programma IBM SPSS 19.0

6.3 Algemene mailbox

De opgestelde enquête begint met vragen over de algemene mailbox. Eigenlijk krijgt elke medewerker wel te maken met e-mail uit de algemene mailbox, de ene meer dan de ander. De e-mail uit de algemene mailbox wordt op verschillende manieren verwerkt. In tabel 6.1 is te zien via welke manier medewerkers te maken krijgen met e-mail uit de algemene mailbox.

Via welke manier? * Afdeling kruistabel

		Afdeling			
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	Totaal
Via welke manier?	n.v.t.	0	1	1	2
	Via mijn Eigen werklijst	3	6	1	10
	Via een Algemene werklijst	0	5	4	9
	Doorgestuurd naar Eigen mail	6	4	1	11
	Anders, namelijk	2	1	0	3
Totaal		11	17	7	35

Tabel 6.1

Tussen de verschillende afdelingen is een duidelijk onderscheid te zien. Medewerkers van de afdeling relatiebeheer krijgen de e-mail doorgestuurd en dienen deze vervolgens zelf in het dossier te plaatsen en te behandelen. Zij werken in principe niet met een algemene werklijst, dit in tegenstelling tot de afdelingen BackOffice zakelijk en particulier. Negenmaal wordt hier aangegeven dat zij via een algemene werklijst met e-mail uit de algemene mailbox te maken krijgen. Tot slot is er duidelijk te zien dat het op de BackOffice zakelijk het meest divers is. Zij krijgen eigenlijk via elke manier wel te maken met de algemene mailbox. Er zijn drie personen die anders, namelijk hebben aangevinkt op de vraag via welke manier zij te maken krijgen met e-mail uit de algemene mailbox. Twee van hen zijn van de afdeling verzuim en hebben hun eigen mailbox; verzuimtotaal_noordwijk@aon.nl. De derde persoon beheert de algemene mailbox tijdens de weekenddiensten. Tijdens een weekenddienst wordt vanuit huis de mailbox behandeld om te voorkomen dat er op maandagochtend 300 ongelezen mails zijn.

Sinds enkele maanden wordt de algemene mailbox behandeld op de andere vestiging in Rotterdam. Dit is natuurlijk voor iedereen even wennen. Iedereen heeft zijn eigen werkwijze, en dat hoeft niet altijd de juiste te zijn. Om die reden heb ik de vraag gesteld of medewerkers tevreden zijn over de manier waarop de algemene mailbox op het moment behandeld wordt. Niet om de mensen in Rotterdam af te vallen, maar om tips te kunnen geven hoe het misschien beter en efficiënter zou kunnen. In tabel 6.2 is het resultaat van deze vraag te zien, onderverdeeld naar afdeling.

Tevreden over mailbox? * Afdeling kruistabel

		Afdeling			Totaal
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	
Tevreden over mailbox?	Tevreden	3	0	0	3
	Ontevreden	2	3	5	10
	Soms wel/Soms niet	1	4	0	5
Totaal		6	7	5	18

Tabel 6.2

Zoals duidelijk te zien in bovenstaande figuur is een groot deel van de geënquêteerden niet tevreden of niet altijd tevreden. 15 van 18 komen op dit antwoord uit. Als we vervolgens naar de toelichtingen kijken die gegeven zijn, blijkt dat er voornamelijk op het gebied van agenderen en op welke werklijst het dient te komen fouten worden gemaakt. Er wordt een verkeerde of te beperkte omschrijving in het agendapunt gezet of een te algemene agenda reden gekozen. Dit zijn kleine fouten maar levert wel extra werk op voor de behandelaar. De verkeerde werklijst is erg vervelend, want de behandelaar dient zich eerst te verdiepen in de e-mail en uit te zoeken voor wie deze dan wel bedoeld is. Dit kost natuurlijk allemaal extra tijd.

Tot slot vormt het vastleggen van e-mail een irritatie punt. Veel e-mail wordt doorgestuurd naar de persoon voor wie deze bedoeld is, maar wordt echter niet eerst vastgelegd in het dossier van de relatie. Wanneer de relatie later belt, en de behandelaar van de e-mail is toevallig een paar dagen vrij, is er niks over deze e-mail te vinden in het dossier. Vervelend voor de klant, maar ook voor degene die de klant aan de telefoon heeft.

6.4 Persoonlijke mailbox

De vragen 5 t/m 11 hebben betrekking op de persoonlijke mailbox van de geënquêteerde. In tabel 6.3 is een kruistabel tussen de variabelen afdeling en het aantal e-mail per dag te zien.

Uit dit figuur blijkt dat de meeste tussen de 0 – 20 e-mail per dag binnen krijgen en dat alleen enkele relatiebeheerders tussen de 20 – 40 email per dag binnen krijgen.

Aantal e-mail per dag * Afdeling kruistabel

		Afdeling			
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	Totaal
Aantal e-mail per dag	0 - 20 per dag	3	7	6	16
	20 - 40 per dag	4	1	0	5
Totaal		7	8	6	21

Tabel 6.3

De tijd die het in beslag neemt om een e-mail te beantwoorden, verschilt per e-mail. Een simpele vraag is in enkele minuten beantwoord, maar er zijn ook mails waarbij eerst de verzekeringsmaatschappij [11] ingeschakeld dient te worden voordat er een correct antwoord gegeven kan worden. Relatiebeheerders zijn de eerste contactpersoon voor de klant en zij zullen soms complexe vragen krijgen waar veel tijd in gaat zitten. Een klant die extra dekking wil voor een tijdelijke periode of bijvoorbeeld een nieuwe verzekering wil afsluiten, komt bij een relatiebeheerder uit. De relatiebeheerder onderzoekt of dit mogelijk is en brengt een offerte uit. Wanneer de relatie vervolgens een antwoord heeft gekregen en akkoord gaat met de offerte zal deze e-mail doorgestuurd worden naar iemand van BackOffice zakelijk. Zij zorgen vervolgens voor de opmaak van de polis.
Zie tabel 6.4 voor de verhouding tussen het aantal e-mails wat binnenkomt en de tijd die hieraan besteed wordt. Hierin is duidelijk te zien dat degene die 20 tot 40 e-mails per dag binnen krijgt, ook meer tijd per dag aan de persoonlijke mailbox besteedt.

Tijd * Aantal e-mail per dag kruistabel

		Aantal e-mails per dag		
		0 - 20 per dag	20 - 40 per dag	Totaal
Tijd	0 - 2 uur per dag	9	0	9
	2 - 4 uur per dag	5	3	8
	4 - 6 uur per dag	1	2	3
	Meer dan 6 uur per dag	1	0	1
Totaal		16	5	21

Tabel 6.4

Zoals in hoofdstuk 5 al is besproken, is het aantal mensen wat een vraag stelt via een e-mail de afgelopen jaren behoorlijk toegenomen. In tabel 6.5 is de uitslag te vinden van de vraag

[11] *Verzekeringsmaatschappij: Aon heeft de volmacht van vele verzekeringsmaatschappijen. Voor bepaalde risico's dient echter eerst contact opgenomen te worden met de maatschappij en mag er dus niet zomaar overal akkoord voor gegeven worden.*

of de tijd die nodig is om de persoonlijke mailbox up to date te houden de afgelopen tijd is toegenomen, onderverdeeld naar afdeling.

Toename tijd mailbox * Afdeling kruistabel

		Afdeling			Totaal
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	
Toename tijd mailbox	Geen idee	0	1	0	1
	Nee	1	2	3	6
	Iets, misschien een of twee uur per week	0	2	0	2
	Ja, dit is zeker toegenomen	6	3	3	12
Totaal		7	8	6	21

Tabel 6.5

Zoals uit tabel 6.5 duidelijk blijkt, is de tijd die ervoor nodig is om de mailbox up tot date te houden bij het overgrote deel toegenomen. 14 van de 21 respondenten geeft aan dat ze meer tijd nodig hebben. Uit reacties van degene die een toelichting geven blijkt dat voornamelijk het aantal e-mail wat binnen komt is toegenomen en er steeds minder via de post gaat. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat mensen achter lopen met hun werklijst. Doordat de klant geen reactie krijgt, wanneer het bijvoorbeeld een wijziging heeft doorgegeven, gaat hij of zij mailen waar het blijft. Er wordt aangegeven dat er soms honderd onbeantwoorde mails in de eigen mailbox te hebben staan, dit is behoorlijk veel en je blijft continue tegen een achterstand aankijken.
Naast dat er e-mail behandeld dient te worden uit de persoonlijke of algemene mailbox zijn er ook medewerkers die hiernaast nog een andere mailbox behandelen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de mailbox waarin de opgevraagde naverrekening gegevens binnen komen, de mailbox voor BNA, relatiebeheer of verzuim. Uit de enquête (vraag 7) blijkt dat 8 van de 21 personen dit doet en hier gemiddeld 4 uur in de week mee bezig is. De werkzaamheden van een mailbox zoals genoemd is voornamelijk het uitzetten van deze e-mail naar de desbetreffende persoon. Het behandelen va deze e-mail zal meer tijd is beslag nemen dan de 4 uur per week.

6.5 Werklijsten

De laatste vragen in de enquête gaan over werklijsten en agendapunten. In deze enquête is de afdeling BackOffice particulier meegenomen om zo het aantal respondenten te vergroten.

Op het onderdeel werklijsten zit echter een groot verschil tussen BackOffice zakelijk en BackOffice particulier. De medewerkers BackOffice particulier krijgen namelijk agendapunten op hun eigen lijst vanaf een algemene werklijst (bijvoorbeeld BOMVOL of BOMVOLAU) zij krijgen alleen via deze lijsten agendapunten en dus niet direct, dit in tegenstelling tot de medewerkers van BackOffice zakelijk.

Aantal uur werklijst * Afdeling kruistabel

		Afdeling			Totaal
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	
Aantal uur werklijst	Minder dan 5 uur per week	2	1	1	4
	5 - 10 uur per week	3	2	1	6
	10 - 15 uur per week	0	1	0	1
	Meer dan 15 uur per week	2	4	4	10
Totaal		7	8	6	21

Tabel 6.6

In tabel 6.6 is per afdeling te zien hoeveel uur per week besteed wordt aan agendapunten op de werklijst. Opvallend is dat bij de afdeling particulier een groot aantal meer dan 15 uur per week aan hun werklijst besteedt. Als we dan naar tabel 6.1 kijken is hier te zien dat de gehele afdeling BackOffice particulier tussen de 0 – 20 e-mail per dag binnen krijgt. Hieruit kunnen we dus concluderen dat zij voornamelijk via hun werklijst werken en minder via e-mail. Bij de afdeling relatiebeheer is eigenlijk het tegenovergestelde waar te nemen. De meeste van deze afdeling krijgen tussen de 20 – 40 mails per dag binnen en zijn ook meer tijd kwijt aan hun persoonlijke mailbox. Zij besteden in verhouding weer minder tijd aan de werklijst. Bij BackOffice zakelijk ziet het er, zoals bij de meeste tabellen het meest divers uit.

Aantal uur werklijst * Is dit voldoende? kruistabel

		Is dit voldoende?			Totaal
		Ja, hiermee red ik het wel	Soms een extra dag	Nee, ik loop behoorlijk achter	
Aantal uur werklijst	Minder dan 5 uur per week	1	0	3	4
	5 - 10 uur per week	2	3	1	6
	10 - 15 uur per week	0	0	1	1
	Meer dan 15 uur per week	5	3	2	10
Totaal		8	6	7	21

Tabel 6.7

In tabel 6.6 is te zien hoeveel uur medewerkers aan hun eigen werklijst besteden, maar of ze het hiermee redden is te zien in tabel 6.7. 13 van de 21 geënquêteerden geven aan soms een extra dag nodig te hebben of behoorlijk achter te lopen op hun werklijst. Met name bij de personen die minder dan 5 uur aan hun werklijst besteden, is een achterstand waar te nemen. Uit de toelichting blijkt dat mensen het lastig vinden een goede verdeling te maken tussen e-mail, werklijst en de fysieke post. Met name de inkomende telefoontjes kunnen de gemaakte planning voor een dag flink in de war brengen. Daarnaast is een achterstand vaak moeilijk weg te werken zeker nu de vakantieperiode er voor iedereen aan komt.
Net zoals bij de mailbox bestaan er ook algemene werklijsten. Deze algemene werklijsten worden door verschillende medewerkers behandeld. Zij behandelen punten vanaf deze lijst of zetten deze uit naar andere medewerkers. 8 van de 21 personen geven aan een algemene werklijst te beheren. 6 van hen zijn hier maximaal 6 uur per week mee bezig en de andere twee geven aan meer dan 6 uur per week nodig te hebben.

Algemene werklijst

	Frequency
n.v.t.	15
Maximaal 2 uur per week	2
2 - 6 uur per week	2
Meer dan 6 uur per week	2
Totaal	21

Figuur 6.8

Zoals al eerder vermeld in hoofdstuk 5 dient er een agendapunt aangemaakt te worden om dit bij iemand op zijn of haar werklijst te kunnen zetten. In figuur 6.8 is te zien of geënquêteerden tevreden zijn over de verschillende onderdelen van een agenda. *(Let op: tabel 6.8 gaat verder op pagina 37)*

Mening over verschillende punten agenderen * Afdeling

		Afdeling			
		Relatiebeheer	BackOffice zakelijk	BackOffice particulier	**Totaal**
Juiste werklijst?	Tevreden	2	2	2	**6**
	Neutraal	5	3	3	**11**
	Ontevreden	0	3	1	**4**
Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**
Juiste agenda reden?	Tevreden	3	3	0	**6**
	Neutraal	3	2	1	**6**
	Ontevreden	1	3	5	**9**

Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**
Juiste prioriteit?	Tevreden	2	2	2	**6**
	Neutraal	4	4	3	**11**
	Ontevreden	0	2	1	**3**
	Zeer ontevreden	1	0	0	**1**
Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**
Juiste datum?	Tevreden	2	3	4	**9**
	Neutraal	2	5	2	**9**
	Ontevreden	3	0	0	**3**
Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**
Juiste onderwerp?	Tevreden	5	6	3	**14**
	Neutraal	2	2	0	**4**
	Tevreden	0	0	3	**3**
Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**
Juiste gebruik memo?	Tevreden	3	3	3	**9**
	Neutraal	3	5	2	**10**
	Ontevreden	1	0	1	**2**
Totaal		**7**	**8**	**6**	**21**

Tabel 6.8 Agenderen

Als we kijken naar de antwoorden op de verschillende onderdelen zien we dat eigenlijk alleen over het gebruik van de juiste agendareden een groot deel ontevreden is. Bij de agendareden kan gekozen worden uit een lijst met verschillende soorten redenen en vaak wordt hier een te algemene reden gebruikt. Voor een e-mail wordt bijvoorbeeld vaak de reden gebruikt: DIS – te behandelen e-mail. Hiermee kan de behandelaar niks. Verder zien we dat op veel onderdelen neutraal wordt geantwoord, meestal gaat het goed maar soms ook fout. Wat opvalt is dat bij het onderdeel juiste werklijst slecht viermaal als antwoord ontevreden wordt gegeven, terwijl in eerdere vragen wordt gezegd dat juist dit vaak fout gaat.

Hoofdstuk 7 Wat is de gewenste situatie op het gebied van e-mail en werklijsten?

7.1 Inleiding

Elke organisatie heeft bepaalde doelstellingen voor ogen, op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. Wanneer een organisatie geen doelstellingen meer zou hebben zou het betekenen dat alles tip top in orde is binnen het bedrijf. Geen enkel bedrijf kan zeggen dat alles klopt en loopt zoals zij dat zouden willen, in elke organisatie is ruimte voor verbetering en dat is maar goed ook. Wanneer dit namelijk niet het geval zou zijn, zou ik nu deze scriptie niet schrijven voor Aon.
In dit hoofdstuk is de gewenste situatie in kaart gebracht. In de eerste paragraaf wordt dit gedaan voor de e-mail. In paragraaf 7.3 voor de werklijsten en in de laatste paragraaf worden nog enkele algemene punten genoemd.

7.2 E-mail

De algemene mailbox is het beginstadium van veel e-mail. Deze moet dan ook dagelijks up to date zijn en dat is eigenlijk ook niet het probleem bij de algemene mailbox. Deze wordt dagelijks beheerd en aan het eind van de dag is deze altijd zo goed als leeg. Wat wel verbeterd kan worden is de manier waarop er mee omgegaan wordt. Veel e-mail wordt doorgestuurd naar de verkeerde persoon, op een verkeerde werklijst gezet, of zelfs achter een verkeerde relatie geplaatst! Ook de agendareden is vaak te algemeen en verder is alleen de contactpersoon te vinden. Iedereen zou graag zien dat dit verbeterd wordt, want dit levert een hoop tijdbesparing en minder irritatie op. De gewenste situatie die iedereen graag wil zien is dat alles in één keer goed gaat in plaats van via verschillende omwegen.

De persoonlijke mailbox is niet voor iedereen toegankelijk en de gewenste situatie op dit gebied is dan ook dat de e-mail voor iedereen zichtbaar is. Dit zou kunnen betekenen dat medewerkers in elkaars mailbox kunnen, maar dit heeft als nadeel dat er ook e-mails in kunnen zitten die privacygevoelig zijn. De gewenste en meest optimale situatie is dan ook dat e-mail gelijk in de relatie gehangen wordt zodat wanneer de klant belt er ook wel degelijk informatie zichtbaar is in plaats van dat het ergens verstopt zit in de mailbox van iemand anders.

Daarnaast wil Aon dat het e-mailen tussen collega's onderling verminderd. Dit levert veel te veel extra e-mail in de mailbox op terwijl een groot deel van de vragen direct opgelost kan worden wanneer je even bij de collega langs loopt.

7.3 Werklijsten

Werklijsten zijn een meetbaar instrument. Dagelijks worden rapportages uitgedraaid met hierin het aantal agendapunten per werknemer onderverdeeld in verschillende klassen. Zo is er een kolom met hierin het aantal agendapunten dat 2 dagen oud is, en is er een kolom met het aantal agendapunten dat ouder dan 5 dagen is. Daarnaast is de gemiddelde doorlooptijd van de gehele afdeling, maar ook die van de individuele werknemer te zien in de rapportage. Een voorbeeld van een rapportage met hierin een overzicht van de achterstand per werknemer is te vinden in bijlage V. Deze rapportage is van 5 juni en is slechts een klein onderdeel van de volledige dagelijkse rapportage. Naast de achterstand is er ook een tabblad met daarin de toekomstige agendapunten, het totaal aantal agendapunten per afdeling en zijn er diverse grafieken opgenomen met daarin het verloop van het aantal agendapunten gedurende enkele maanden.
Op basis van deze rapportages wordt goed in de gaten gehouden of de achterstand verder oploopt of terugloopt. Zoals eerder vermeld in paragraaf 5.5 vinden de teamleiders de gemiddelde doorlooptijd op dit moment niet het belangrijkste issue, maar hebben zij natuurlijk wel een gewenste situatie op dit gebied. Beide teamleiders zien het liefst een gemiddelde doorlooptijd van 5 werkdagen/ 7 dagen maar op dit moment weten zij dat dit niet realistisch is en werken zij toe naar een gemiddelde doorlooptijd van 14 dagen. Het ligt echter ook aan het soort actiepunt, de opmaak van een nieuwe polis mag bijvoorbeeld maximaal 5 werkdagen in beslag nemen en overige polis mutaties 10 werkdagen.
Daarnaast hebben zij voor de afdeling een maximale norm gesteld op het gebied van het aantal agendapunten. Voor BackOffice zakelijk is dit 750 en voor Relatiebeheer 1000.

7.4 Algemene punten

Naast de gewenste situatie op het gebied van e-mail en werklijsten is er nog een aantal andere punten die nauw samenhangen met de mailbox en werklijsten. De teamleiders hebben voor zichzelf KPI's [12] opgesteld om bepaalde situaties te kunnen meten. In tabel 8.1 zijn deze punten te zien, deze zijn opgesteld in mei 2012.

[12] *KPI: **KPI** staat voor **Key Performance Indicator** of Kritische Prestatie Indicator. Een KPI is kwantitatief en meet of een doelstelling wordt gerealiseerd (http://www.cpmpartners.nl/specialismen-key-performance-indicators)*

KPI's Operations	
KPI	**Afdeling**
- **Bezoekvoorbereiding** minimaal 3 dagen voor het bezoek. - **Verwerken en verzenden bezoekrapport** door relatiebeheer binnen 4 dagen nadat Accountmanager dit heeft aangeleverd	Relatiebeheer
Klantcontacten algemeen: - Correct en deskundig te woord staan a/d telefoon - elk klantcontact vastleggen (*C) 1 x per kwartaal contacten in Anva meten.	Relatiebeheer
Verwerken wijzigingen e.d.: - juiste wijze van agenderen -op de juiste werklijsten plaatsen	1 x per week controle aan de hand van de werklijsten door TL, Relatiebeheer + BackOffice Zakelijk
Provinciale post op dagverwerking: nieuwe polis binnen 2 werkdagen in Anva en in Dis vastleggen	BackOffice zakelijk, provinciaal
Overig provinciaal binnen 2 werkdagen vastleggen in Anva en Dis	BackOffice zakelijk, provinciaal
Exposanten en evenementenpolissen (internetproducten): binnen 48 uur verwerkt	BackOffice zakelijk
Naverrekeningen: binnen 2 werkdagen vastgelegd in Anva, binnen 2 werkwerken verwerkt	BackOffice zakelijk
Actuele voorwaarden	2011 alle brandpolissen geoormerkt en per vwd aangepast, loopt door in 2012

Tabel 8.1 KPI's voor Relatiebeheer en BackOffice zakelijk.

Als we kijken naar de verschillende punten in bovenstaande tabel zien we dat bezoekvoorbereiding minimaal 3 dagen voor het bezoek gedaan dient te worden door de relatiebeheerder en het verwerken van het bezoek en verzenden van het bezoekverslag maximaal 4 dagen na het aanleveren door de accountmanager. De actie bezoekvoorbereiding of bezoekverslag verwerken zijn agendapunten. Deze punten worden aangemaakt en op de werklijst van de relatiebeheerder geplaatst. Het agendapunt bezoekvoorbereiding zou niet mogen voorkomen in de achterstand.
Daarnaast zien we dat de evenementen - en exposantenpolissen binnen 48 uur opgemaakt dienen te worden. Deze eis is gesteld omdat veel bedrijven pas op het laatste moment zo'n soort polis regelen. Aanvragen voor een exposantenverzekering komen regelmatig een dag voordat de beurs begint pas binnen. Aanvragen voor evenementen komen binnen op een werklijst en de aanvraagformulieren voor een exposantenverzekering komen meestal binnen via de algemene mailbox en worden vervolgens doorgestuurd naar een persoonlijke mailbox. Het is dus erg belangrijk om de persoonlijke mailbox hiervoor goed in de gaten te houden.

Hoofdstuk 8 Welke knelpunten kunnen we signaleren?

In de hoofdstukken 5 en 6 is de huidige situatie op de verschillende onderdelen in kaart gebracht en in hoofdstuk 7 is de gewenste situatie te lezen. Wanneer we de huidige en de gewenste situatie naast elkaar leggen zijn er duidelijk verschillen of wel knelpunten in te ontdekken.
In dit hoofdstuk worden per onderdeel de diverse knelpunten beschreven en wordt hier dieper ingegaan.

8.1 De persoonlijke mailbox

1) *E-mail wordt in de persoonlijke mailbox vastgehouden*.

De gewenste situatie is dat iedereen elke klant moet kunnen helpen. Op dit moment wordt e-mail nog teveel in de persoonlijke mailbox gehouden in plaats van dat het direct in het dossier wordt gehangen. Door dit knelpunt wordt in de gehele keten vertraging opgelopen. De klant belt naar klantenadvies, wordt vervolgens doorgeschakeld naar Relatiebeheer of er wordt een nieuw agendapunt aangemaakt met een terugbelverzoek. Dit gehele proces kost tijd en is niet efficiënt.

2) *E-mail tussen collega's onderling.*

Aon wil het e-mailen tussen collega's onderling verminderen en op dit moment gebeurt dit nog niet in zoverre dat hier tevredenheid over is. Medewerkers hebben al zoveel e-mail om te beantwoorden en wanneer zij die van de collega's er ook nog is bij krijgen, ziet een groot deel door de bomen het bos niet meer. Wat kost het nou voor tijd om even langs te lopen bij de collega en gelijk een antwoord te krijgen in plaats van enkele uren of dagen later. Want dat gebeurd er wanneer er een e-mail verstuurd wordt. De behandelaar ziet deze e-mail pas later, degene die een vraag had moet zich er opnieuw in verdiepen en heeft daardoor minder tijd voor de andere e-mails of agendapunten. Duidelijk niet een manier van goede communicatie en efficiëntie.

3) *Het aantal e-mails.*

De hoeveelheid inkomende e-mail is een externe factor die op bepaalde punten na, niet beïnvloed kunnen worden. Een punt die wel beïnvloed kan worden is het aantal dubbele e-mails. Een klant stuurt een e-mail, heeft hier na enkele dagen nog geen reactie op en stuurt opnieuw een e-mail of de vorige e-mail wel gelezen is.

8.2 De algemene mailbox

1) Slordigheidsfouten.

De gewenste situatie op dit gebied is natuurlijk dat alles in één keer goed gedaan word. Helaas zijn we mensen, en mensen maken fouten. We kunnen echter wel proberen deze fouten tot het minimum te beperken door efficiënter te werken. Momenteel worden er teveel fouten gemaakt en wordt er dus overduidelijk inefficiënt gewerkt.

2) Onduidelijkheid.

Vanuit Rotterdam is er een onduidelijk beeld wie wat doet binnen de afdelingen Relatiebeheer en Back Office zakelijk. Door dit onduidelijke beeld worden er fouten gemaakt die vervolgens binnen de tweede afdelingen uitgezocht dienen te worden. Hierin kan flink tijd bespaard worden en ook hier geldt weer, tijd is kostbaar en kan geld opleveren.

3) Vastleggen van de e-mail binnen het processchema

Bijna alle e-mail die binnenkomt in de algemene mailbox wordt vastgelegd in het dossier van de klant. Er zijn echter enkele onderdelen die alleen doorgestuurd worden. De aanvraagformulieren voor de exposanten- , NIP- en ICT-verzekeringen en daarnaast de e-mail bedoeld voor verzuim worden direct doorgestuurd naar de desbetreffende persoon. Deze e-mail wordt verder nergens vastgelegd en indien er een keer wat fout gaat en de e-mail niet binnenkomt bij de desbetreffende persoon zal niemand dit merken.

8.3 Werklijsten

1) Minder tijd voor werklijst.

Door de toename in het aantal e-mails en de tijd die er nodig is om de mailbox up to date te houden, blijft er minder tijd over voor agendapunten op de werklijst. De achterstand loopt op en medewerkers verliezen het overzicht, voor sommige wordt de werkdruk te groot. Momenteel werken de meeste medewerkers op een effectieve manier. Ze proberen in de tijd die ze hebben de belangrijke punten weg te werken en de minder belangrijke punten kunnen wachten. Ook deze punten moeten weg gewerkt worden in de gewenste situatie.

2) Aantal agendapunten.

Het aantal agendapunten is momenteel aan de behoorlijke hoge kant. De gewenste situatie op dit gebied ligt een stuk lager. Nieuwe agendapunten moeten wachten en worden vervolgens ook ouder en ouder. Velen blijven achter die achterstand aankijken en dat geeft geen prettig gevoel. De klant is hier de dupe van, want deze moet langer wachten op een nieuwe polis of een wijziging in de polis. Ook al kunnen polissen met terugwerken kracht worden opgemaakt, een klant houdt niet van wachten en zal misschien wel overstappen naar een maatschappij waar die wel sneller geholpen wordt.

3) *Agenderen.*

De manier van agenderen is niet naar tevredenheid, alles moet het liefst in één keer goed gaan en dat is natuurlijk ook de meeste optimale situatie. Momenteel worden er echter teveel fouten gemaakt hiermee. Het vreemde is dat uit de vraag in de enquête dit niet duidelijk blijkt. Veel respondenten geven als antwoord neutraal, terwijl je om je heen behoorlijk wat geklaag hoort. Dit hoort niet op mijn werklijst, waarom die prioriteit en waarom kiezen ze als reden aktie voor, dan weet ik toch niet meteen wat er bedoeld wordt. Dit levert frustratie op en kost weer extra tijd.

8.4 Algemene knelpunten

1) Op basis van de KPI's is hier een duidelijk knelpunt uit op te maken. Voor de bezoekvoorbereiding staan 3 dagen en voor de bezoekverwerking 4 dagen. Dit wordt op het moment met grote regelmaat niet gehaald. Op de achterstand bij de werklijsten is dit een knelpunt waarbij het proces kan van bezoekvoorbereiding kan vastlopen. Wanneer namelijk het bezoekrapport niet op tijd klaar is, kan de accountmanager niet richting de klant.
2) De naverrekening is ook één van de KPI's. Dit punt verschilt op het moment flink van de gewenste situatie. De naverrekeningen kennen echter periodes waarin het flink oploopt en wanneer het weer afneemt. Momenteel is deze aan de hoge kant.

Hoofdstuk 9 Conclusies en Aanbevelingen.

9.1 Inleiding

Aon wilde graag dat de huidige situatie op het gebied van e-mail en werklijsten in kaart gebracht werd om zo mogelijke knelpunten te kunnen ontdekken en deze eventueel weg te nemen. Dit ter bevordering van de efficiency in deze werkstromen zonder hiervoor extra financiële middelen in te zetten. De onderzoeksvraag die centraal stond in dit onderzoek was:

Welke wijziging(en) in onze interne processen op het gebied van e-mail verkeer zijn er nodig om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de afdelingen Relatiebeheer en Back Office zakelijk hun werklijst tijdig kunnen behandelen en alle informatie ook zichtbaar is voor alle medewerkers van Relatiebeheer en Back Office zakelijk?

In de voorgaande hoofdstukken is geprobeerd de huidige situatie in kaart te brengen. In deze hoofdstukken zijn behoorlijk wat knelpunten gesignaleerd en deze zijn te lezen in hoofdstuk 8. Op basis van deze knelpunten kunnen conclusies getrokken worden en zullen er diverse aanbevelingen gedaan worden.

9.2 Conclusies op het gebied van de persoonlijke mailbox

Uit de eerste paragraaf van hoofdstuk 8 kwamen drie verschillende knelpunten naar voren. Het eerste knelpunt is het in de persoonlijke mailbox houden van e-mail. De e-mail is onzichtbaar voor andere medewerkers en kunnen een klant moeilijker helpen wanneer deze belt. Dit proces is inefficiënt en overbodig. De e-mail dient direct in het dossier gehangen te worden waardoor het makkelijker wordt de klant te helpen en er niet opnieuw een agendapunt hoeft aangemaakt te worden met een terugbelverzoek. Dit levert tijd op, en tijd is geld.
Het tweede knelpunt was het e-mailen tussen collega’s onderling. Dit is een gebrek aan communicatie en levert extra e-mail en werk op. Langslopen bij een collega is een veel simpelere oplossing en de medewerker kan gelijk verder met zijn of haar agendapunt. In een e-mail kan informatie ontbreken of het antwoord wat de medewerker krijgt is nog niet duidelijk genoeg en kan alsnog niet verder. Wanneer men gewoon even langs loopt en de vraag stelt heeft dit tot gevolg dat de medewerkers minder e-mail in de persoonlijke ontvangen en dus meer tijd hebben voor de klant. Meer tijd voor de klant is meer service en

misschien wel nieuwe klanten of uitbreiding van het bestaande verzekeringspakket van een klant omdat je meer tijd heb om deze te woord te staan. Nieuwe klanten of nieuwe verzekeringen bij bestaande klanten levert weer extra geld op.
Tot slot is er het knelpunt het aantal e-mails. Dit knelpunt zit deels verbonden aan het tweede knelpunt, want wanneer het onderling e-mailen minder wordt, neemt ook het aantal e-mails af. Daarnaast moet er wat gebeuren met de eerste e-mail, zodat een klant niet binnen enkele dagen nog een e-mail stuurt of gaat bellen of de eerste e-mail wel is ontvangen. Wanneer dit knelpunt verholpen wordt zullen we dit terug zien in de volledige keten binnen Aon. Klantenadvies zullen minder telefoontjes ontvangen wat vervolgens weer tot gevolg heeft dat er minder agendapunten zullen zijn met terugbelverzoeken.

9.3 Aanbevelingen op het gebied van de persoonlijke mailbox

- *E-mail in de eigen mailbox houden.*

Dit knelpunt kan niet verholpen worden met een automatisch systeem want om een e-mail in een dossier te hangen zal altijd de relatie geopend moeten worden in Anva, om vervolgens via de functie Archiveer in IFile in het dossier geplaatst te worden.
Er dient dan ook bij de medewerkers op gehamerd te worden wat het belang is van een e-mail in het dossier. De medewerkers dient zich bewust te worden van het effect van e-mail in het dossier. Het levert voor henzelf een stukje minder irritatie op, het scheelt een hoop tijd en het is een stukje extra service richting de klant wanneer iedereen elke klant kan helpen. Minder terugbelverzoeken op de agendalijst en dus meer tijd voor de andere agendapunten.

- *E-mail tussen collega's onderling.*

Dit punt is al enige keren als naar voren gekomen op afdelingsvergaderingen. Op dit punt is dan ook al afgesproken vaker gewoon even langs te lopen bij je collega in plaats van een e-mail te sturen. En wat is het voor moeite om even langs te lopen bij je collega? Waarschijnlijk kan die je het antwoord op een vraag zo geven. Wanneer het dan uiteindelijk een complex uitzoekwerk blijkt te zijn kan er altijd nog een e-mail worden gestuurd.

- *Door geen reactie, extra e-mail en telefoontjes ontvangen.*

Wanneer een klant geen reactie krijgt op een verstuurde e-mail gaat hij of zij bellen of nogmaals e-mailen. Dat is logisch, want voor hetzelfde geldt is er iets misgegaan bij het verzenden van de e-mail. Een automatische reactie bij binnenkomst van een e-mail lijkt mij dan ook een goede aanbeveling. Wanneer de e-mail ontvangen is, gaat er automatisch een tegenbericht naar de klant. " Wij hebben uw e-mail in goede orde ontvangen en zullen deze binnen 5 werkdagen behandelen". De klant weet waar hij aan toe is en zal niet na enkele

dagen al opnieuw een e-mail sturen of een telefoontje plegen. Een efficiënte oplossing die tijd oplevert. Bij klantenadvies, deze krijgen minder onzinnige telefoon en dit heeft weer tot gevolg dat er minder onzinnige agendapunten worden aangemaakt. Daarnaast ook op Relatiebeheer en Back Office zakelijk aangezien zij minder e-mail binnen zullen krijgen waarin staat of de eerste e-mail wel ontvangen is.

9.4 Conclusies op het gebied van de algemene mailbox

We kunnen concluderen dat de mailbox zo goed als altijd up to date is. Elke dag is hier iemand mee bezig en aan het eind van de dag is deze op de nieuwe e-mails na zo goed als leeg. Er zijn echter wel andere knelpunten gesignaleerd binnen dit proces. Er worden teveel slordigheidsfouten gemaakt die uiteindelijk veel meer werk en dus tijd en geld kosten dan wanneer er beter gelezen wordt en er dus efficiënter gewerkt wordt. Ook uit de enquête blijkt dat een groot deel van de respondenten niet tevreden is over de manier waarop er met de algemene mailbox wordt omgegaan. Er is een overzichtelijk opgesteld processchema en daarnaast een duidelijke werkinstructie maar er wordt te snel gewerkt en dat komt omdat iedereen het voor zichzelf druk heeft of soms druk maakt voor zichzelf. Wanneer deze fouten echter tot een minimum aantal beperkt blijven, blijft er meer tijd over van de andere agendapunten en voor de communicatie richting de klant. Dit zal rust geven en de werkdruk verlagen.
Daarnaast is er het onduidelijke beeld van wie wat doet en wie wat beheerd. Een probleem wat simpel opgelost kan worden. Er is een interne communicator, via deze communicator kan met iedereen gecommuniceerd worden. Een simpelere vraag is snel gesteld en snel beantwoord en in het vervolg is dat niet eens meer nodig.
Tot slot is er een knelpunt binnen het processchema. De e-mails die direct doorgestuurd worden naar de desbetreffende personen worden verder nergens vastgelegd. Wanneer zo'n e-mail een keer ergens tussendoor verdwijnt weet niemand ergens meer van. De klant gaat vervolgens bellen en is onvindbaar in het systeem. Iedereen kan een nieuwe relatie aanmaken en een aanvraagformulier in het dossier hangen dus waarom hierbij niet?

9.5 Aanbevelingen op het gebied van de algemene mailbox

- *Slordigheidsfouten*

Slordigheidsfouten zijn een duidelijke vorm van inefficiënt werken dus dit moet verbeterd worden. Een presentatie met behulp van Powerpoint over het belang van een e-mail uit de algemene mailbox lijkt me dan ook zeer nodig. Wat gebeurt er wanneer er in het begin van de keten al fout gaat. Als een e-mail bij de verkeerde behandelaar terecht komt en deze

komt pas enkele dagen later aan de e-mail toe zit er dus al een vertraging in van enkele dagen. De behandelaar dient vervolgens uit te zoeken voor wie deze dan wel is en stuurt de e-mail naar de juiste persoon door. Deze persoon heeft het ook druk en komt ook pas enkele dag later aan de e-mail toe. Zo zie je duidelijk welke vertraging een e-mail oploopt door dit soort slordigheidsfouten. Met behulp van een presentatie dienen de behandelaars van de algemene mailbox zich hiervan bewust te worden. Dit levert voor hun zelf misschien geen tijd in, en kost misschien wat extra tijd, maar in de volgende stappen binnen dit proces zal het een hoop frustratie en tijd schelen.

- *Onduidelijk beeld wie welke koepel beheert en wie wat doet.*

Momenteel ben ik naast dit onderzoek ook bezig in een ander project met betrekking tot werkinstructies. Voor dit project ben ik bezig een Excel bestand op te zetten waarin precies staat welke relatiebeheerder aan welke koepel verbonden zitten en wie van BackOffice zakelijk de polis opmaak en polis mutaties doet. Daarnaast staat hierin ook vermeld bij wie je kan zijn als het over adreswijzigingen, royementen of bijvoorbeeld naverrekeningen gaat. Wanneer dit afgerond is, lijkt mij het een goed idee dit ook naar de behandelaars van de algemene mailbox te sturen zodat zij altijd even kunnen kijken bij wie ze de e-mail op de werklijst dienen te zetten of naar wie zij deze moeten doorsturen. Daarnaast moet er meer gebruik worden gemaakt van de interne communicator. De verplichting is er nu al, om deze altijd aan te hebben staan maar dit zal weer even opgefrist moeten worden bij de meeste medewerkers.

- *E-mail vastleggen.*

Aanvraagformulieren zijn meestal van nieuwe klanten, dat is de reden dat deze doorgestuurd worden. De relatie bestaat nog niet in Anva, elke medewerkers binnen Aon kan echter een nieuwe relatie aanmaken. Het lijkt mij dan ook een goed idee om ook deze e-mail vast te leggen voordat deze doorgestuurd wordt. Hiermee voorkom je dat e-mail kwijt raken en niemand zich daarvan bewust is. De klant gaat vervolgens niet bellen en hij bestaat in ieder geval in het systeem, zo kan er ook bevestiging plaats vinden indien de klant wel mocht bellen of het formulier ontvangen is. Een stukje efficiënter werken zonder dat het extra tijd kost maar wel extra service richting de klant.

9.6 Conclusies op het gebied van werklijsten

Door de toename in het aantal e-mails komen medewerkers minder aan hun werklijst toe. Het aantal agendapunten loopt op en de gemiddelde doorlooptijd wordt hoger. Wanneer eenmaal tegen een flinke achterstand aan wordt gekeken, lijkt het af en toe alsof het

overzicht erin verdwenen is. Medewerkers weten niet meer waar ze moeten beginnen. Het is noodzaak het aantal agendapunten terug te brengen, maar dit is niet zomaar gebeurd wanneer je niet kan beschikken over extra personeel. Er dient hier echter wel wat in veranderd te worden voordat de achterstand verder oploopt. Wanneer de achterstand wordt terug gebracht zal dit rust geven voor de medewerkers en wanneer er rust is zullen er minder fouten worden gemaakt en wordt er dus efficiënter gewerkt. Fouten moeten namelijk weer opgelost worden en dit neemt tijd in beslag. Daarnaast blijft er meer tijd over voor de klant wanneer er tegen een minder grote achterstand wordt aangekeken. Er kan gesproken worden over bepaalde verzekering of de huidige verzekeringen worden weer is doorgenomen en geactualiseerd. De communicatie richting de klant verbetert, de klant is tevreden en de medewerkers ook want zij hebben weer iets kunnen betekenen voor de klant en dat geeft toch altijd een goed gevoel.
Een ander knelpunt is het proces van agenderen. Hierin gaat veel fout, zoals ook al duidelijk naar voren kwam bij de algemene mailbox. Ook hier komt het neer op slordigheidsfouten, inefficiënt werken!

9.7 Aanbevelingen op het gebied van werklijsten

- *Minder tijd voor werklijst.*

Iedereen heeft het druk, maar sommige maken het ook voor zichzelf druk. Iedereen probeert zo veel mogelijk te doen, maar dit mag niet ten koste gaan van de kwaliteit. Ik zou willen meegeven iedereen individueel te beoordelen. Iedere persoon werkt anders, en voor iedere persoon betekent het druk hebben ook wat anders. De één heeft het druk wanneer hij of zij 20 agendapunten heeft staan en de ander gaat zich pas druk maken als er meer dan 60 opstaan. Dat verschilt per persoon, maar werken met druk is voor niemand heel prettig. Per persoon dient gekeken te worden wat er verbeterd kan worden voor diegene. Dit zal voor veel medewerkers als effect hebben dat er minder fouten gemaakt worden, minder irritatie zullen hebben wanneer er dan een keer wat fout gegaan en levert dus een prettige werksfeer op. Mensen moet bereid zijn elkaar te willen helpen en dat creëer je door rust en samenhang binnen de afdeling.

- *Het aantal oude agendapunten.*

Oude agendapunten betekenen meestal een late reactie richting de klant en in deze tijd van crisis is het houden van je bestaande klanten een belangrijk punt. De oude agendapunten dienen dus weggewerkt te worden en soms kan iemand dat niet alleen. Inventariseren wat voor oude agendapunten lijkt mij een goed plan. Vervolgens kan er gekeken worden of deze punten deels uitgezet kunnen worden of dat er gezamenlijk gestreefd wordt naar het

verminderen hiervan. Een prettige sfeer, medewerkers die wat voor elkaar over hebben en het aantal oude agendapunten zien verdwijnen.

- *Agenderen*

Op dit punt wil ik graag terugvallen op het Excel bestand. Wanneer er voor iedereen een duidelijk overzicht is wie welke koepel beheert en wie wat verder doet, zullen er minder fouten worden gemaakt met het op een verkeerde werklijst plaatsen van een agendapunt. Verder is het misschien een idee om een opzetje te maken wanneer welke agendareden gebruikt mag worden. Niet zomaar voor elk agendapunt aktie voor of DIS-inkomende e-mail. In de procestekening dienen dus twee bestanden te worden toegevoegd. Het wie doet wat bestand bij het bepalen van de werklijst en wanneer welke agendareden bij het kiezen van een agendareden. Wanneer dit proces soepel verloopt, levert dit tijd, minder stress en extra ruimte voor de klant op.

Uiteindelijk komt het erop neer dat er enkele concrete adviezen gegeven kunnen worden. Hieronder nog even kort op een rijtje:

- Excel bestand wie beheert wat en wie doet wat.
- Powerpoint + presentatie op het gebied van de algemene mailbox.
- Automatische reactie op een inkomende e-mail.
- E-mail direct in het dossier hangen.
- Elke medewerker individueel beoordelen voor de werklijst.
- Een overzicht met welke agendareden wanneer gebruikt wordt.
- Aantal oude agendapunten verminderen.
- Minder e-mail tussen collega’s onderling.

Literatuurlijst

Boeken:

- Sdu Uitgevers, Beex N., R. Doeve, E. Tiggeler, De magische media mix; e-mail brieven faxen, Den Haag, 2001.
- Wolters Noordhoff, Brinkman J., De vragenlijst, Groningen, 2000.
- Ten Hagen & Stam b.v. Cuppen H., H. Welten, Informatiesystemen in organisaties, derde druk 1992.
- Kluwe, Dorr D.C., Presteren met processen; Procesmanagement voor dienstverlenende organisaties, 2e druk, Deventer, 2001.
- Uitgeverij Contact, Freeman J., De terreur van e-mail; een etiquette voor e-mail, Amsterdam/Antwerpen, 2009.
- Wolters Noordhoff, Hoogland W., Rapport over rapporteren, 2009.
- Wolters-Noordhoff, Jans E.O.J. , Grondslagen van de administratieve organisatie; Deel A: Algemene beginselen, 20e druk, Groningen/Houten, 2007.
- Wolters-Noordhoff, Jans E.O.J., Grondslagen van de administratieve organisatie; Deel B: Processen en systemen, 20e druk, Groningen/Houten, 2007.
- Pearson Education, Janssen P., Applicatiebeheer volgens ASL, 2005.
- NIBE-SVV, Magenta ontwerpers, Thuis in de verzekeringsbranche, 5e druk, Amsterdam, 2006.
- Small Business Publishing, Pieters H., P. Postema, De zaak helpt! Eigen risico, alles over verzekeren. Haarlem, 2006.
- Wolters Noordhoff , Snijders J.H. , J.H.W.M. de Serière, C.T. de Groot, Informatiekunde 2; ondernemen met informatie, Groningen, 2002.
- Noordhoff, Succesvol afstuderen; Praktijkgericht onderzoek in het hbo, eerste druk, Groningen/Houten, 2007.

Websites:

- http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_01_processtructuur.html
- http://www.aon.com/netherlands/persberichten/2010/2010_10_06_Market_Director_Aon_Hewitt_Benelu_%20per_1_januari_2011.jsp
- http://www.consultancy.nl/nieuws/aon-corporation-verhuist-hoofdkantoor-van-chicago-naar-londen-voor-belastingvoordeel
- http://www.aon.com/netherlands/persberichten/2010/2010_10_06_Market_Director_Aon_Hewitt_Benelu_%20per_1_januari_2011.jsp
- www.intranet.aon.nl (alleen beschikbaar voor werknemers)
- www.enquetemaken.nu

- http://www.procesfocus.nl/
- http://www.cpmpartners.nl/specialismen-key-performance-indicators
- www.wftvragenbank.nl/mod/glossary/view.php

Lijst van afkortingen:

NAW	Naam, adres, woonplaats
AVF	Aanvraagformulier
KPI	Key Performance Indicator
NIP	Nederlands instituut van Psychologen
NOV	Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk
BNA	Bond van Nederlandse architecten
BOMVOL	Werklijst voor BackOffice particulier, volmacht varia.
BOMVOLAU	Werklijst voor BackOffice particulier, volmacht benzine.
BOMZAK	Werklijst voor BackOffice zakelijk, volmacht.

Bijlage I

Aon Kantoren in Nederland

Aon Kantoren in Nederland

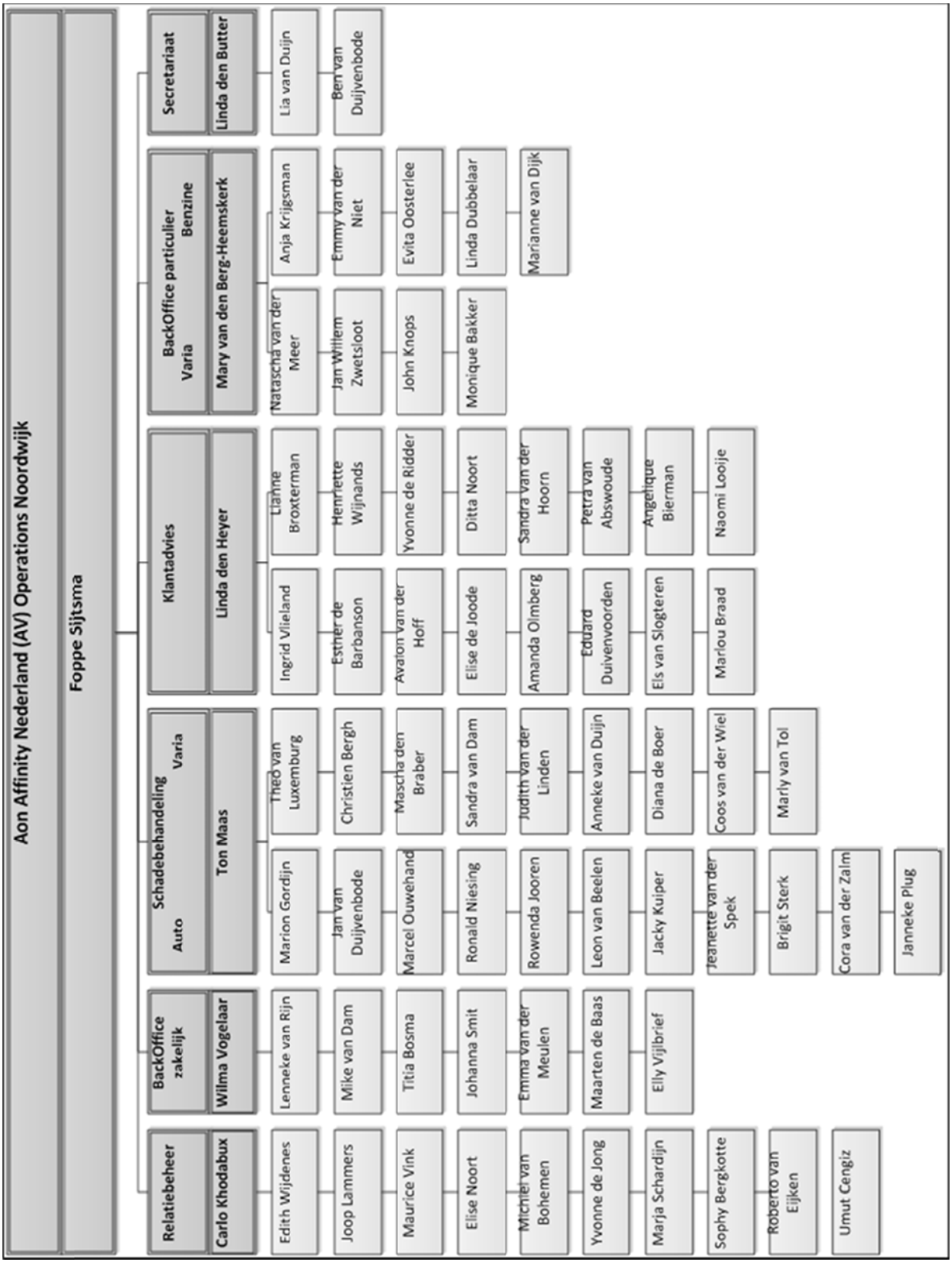
Aon Kantoren

- Amsterdam
- Den Bosch
- Groningen
- Hengelo
- Maastricht
- Noordwijk
- Nijmegen
- Rotterdam
- Eindhoven

COT kantoor (An Aon Group company)

- Den Haag

Bijlage II


Aon Affinity Nederland (AV) Operations Noordwijk
Foppe Sijtsma
Relatiebeheer
Carlo Khodabux
Edith Wijdenes
Joop Lammers
Maurice Vink
Elise Noort
Michel van Bohemen
Yvonne de Jong
Marja Schardijn
Sophy Bergkotte
Roberto van Eijken
Umut Cengiz
BackOffice zakelijk
Wilma Vogelaar
Lenneke van Rijn
Mike van Dam
Titia Bosma
Johanna Smit
Emma van der Meulen
Maarten de Baas
Elly Vijlbrief
Schadebehandeling
Auto
Varia
Ton Maas
Marion Gordijn
Jan van Duijvenbode
Marcel Ouwehand
Ronald Niesing
Rowenda Jooren
Leon van Beelen
Jacky Kuiper
Jeanette van der Spek
Brigit Sterk
Cora van der Zalm
Janneke Plug
Theo van Luxemburg
Christien Bergh
Mascha den Braber
Sandra van Dam
Judith van der Linden
Anneke van Duijn
Diana de Boer
Coos van der Wiel
Marly van Tol
Klantadvies
Linda den Heyer
Ingrid Vlieland
Esther de Barbanson
Avalon van der Hoff
Elise de Joode
Amanda Olmberg
Eduard Duivenvoorden
Els van Slogteren
Marlou Braad
Lianne Broxterman
Henriette Wijnands
Yvonne de Ridder
Ditta Noort
Sandra van der Hoorn
Petra van Abswoude
Angelique Bierman
Naomi Looije
BackOffice particulier
Varia
Benzine
Mary van den Berg-Heemskerk
Natascha van der Meer
Jan Willem Zwetsloot
John Knops
Monique Bakker
Anja Krijgsman
Emmy van der Niet
Evita Oosterlee
Linda Dubbelaar
Marianne van Dijk
Secretariaat
Linda den Butter
Lia van Duijn
Ben van Duijvenbode

Bijlage III

Gemiddelde doorlooptijd per werknemer voor de werklijsten

	27-4-2012	22-5-2012	29-5-2012	5-6-2012	Toename/Afname
Relatiebeheer					
Carlo Khodabux	33,16	35,59	35,09	41,06	Toename
Edith Wijdenes	48,62	50,92	52,92	43,83	Afname
Elise Noort	Geen achterstand	Geen achterstand	1,00	1,89	Kleine toename
Joop Lammers	7,04	10,80	15,76	17,90	Toename
Maurice Vink	19,56	19,95	23,74	21,35	Kleine toename
Michiel van Bohemen	13,81	17,45	16,60	13,18	Gelijk gebleven
Roberto van Eijken	15,49	16,22	16,85	11,53	Afname
Sophy Bergkotte	34,29	31,19	34,48	26,71	Afname
Umut Cengiz	17,91	17,52	18,08	17,60	Gelijk gebleven
Yvonne de Jong-Meere	5,54	4,07	4,78	3,55	Kleine afname
BackOffice Zakelijk					
Elly Vijlbrief	8,62	12,30	12,30	13,67	Toename
BOMNIETV	2,27	2,00	1,78	2,71	Gelijk gebleven
BOMZAKEL	12,94	7,13	7,07	7,11	Kleine toename
Emma van der Meulen	13,80	17,06	18,00	8,27	Afname
Johanne smit	Geen achterstand	1,50	3,25	2,33	Kleine toename
Lenneke Duwel	31,71	40,16	42,17	42,20	Toename
Liza de Jong	6,38	16,26	18,68	15,96	Toename
Maarten de Baas	18,64	11,40	12,64	8,09	Afname
Mike van Dam	16,71	16,98	19,76	15,13	Kleine afname
NAVERBOM	16,36	25,65	28,48	28,48	Toename
Titia Bosma	n.v.t.	1,75	1,67	4,47	Kleine toename
Wilma Vogelaar	6,75	1,00	2,50	5,00	Lichte afname

Bijlage IV

Enquete onder medewerkers

Verstuurde enquetes: **24**
Ingevulde enquetes: **21**

Algemene mailbox vragen

Vraag 1 **Heb je veel te maken met e-mail die binnen komt via de algemene mailbox?**

Aantal reacties: 21

Ja	13
Nee	8

Vraag 2 **Via welke manier krijg je te maken met e-mail uit de algemene mailbox? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

Aantal reacties: 21

n.v.t.	2
Via mijn eigen werklijst	9
Via een algemene werklijst	10
E-mails worden naar mijn eigen mailbox verstuurd en vervolgens behandel ik deze.	11
Anders, namelijk	3

Vraag 3 **Toelichting indien Anders, namelijk ingevuld**

1. Ik behandel de algemene mailbox tijdens mijn weekenddiensten.
2. Ik behandel de mailberichten vanuit het mailbox van Verzuimtotaal.
3. Ik behandel de mailbox Verzuimtotaal.

Vraag 4 **Ben je tevreden over de manier waarop er met e-mail uit de algemene mailbox wordt omgegaan? (Dit is een open vraag)**

Aantal reacties: 18

1. Nee, het wordt vaak niet op de juiste manier vastgelegd.
2. Als de behandelaar van de mailbox exact weet wat er moet gebeuren komen de e-mails naar mijn mening sneller bij de juiste behandelaar.
3. Nee, vaak staat er een verkeerde omschrijving in de DIS of wordt het naar de verkeerde behandelaar gezonden.
4. Niet altijd. Soms is het vervelend dat we zaken hierdoor dubbel te behandelen krijgen (eenmaal op werklijst, eenmaal doorgestuurd naar eigen e-mail). In andere gevallen is iets belangrijk, maar zie je dit (te) laat omdat deze alleen op werklijst staat. E-mails gaan soms ook van de algemene mailbox via 3, 4 mensen voordat deze bij de juiste behandelaar terecht komt. Dit is uiteraard niet gewenst en kost extra werk.
5. Nee. Krijg vaak stukken welke niet voor mij zijn. Deze stuur ik vervolgens naar de juiste persoon. Aangezien ik ook niet altijd weet wie de juiste behandelaar is gaat hier best wat tijd en energie in zitten.
6. Nee, de agendering klopt zo nu en dan niet.

7. Nee, ze worden niet met het juiste onderwerp in het dossier gezet. En de agenda is vaak onduidelijk waar het over gaat. Staat alleen DIS: mail 23-05-2012 hierdoor weet je niet in één oogopslag wat het is. Agendaredens worden vaak niet goed gebruikt.
8. Ja, ik krijg de stukken snel, binnen 1 a 2 dagen.
9. Nee, het komt te vaak voor dat werk op de verkeerde lijsten komt te staan waardoor het te laat behandeld wordt.
10. Op dit moment niet. Voorheen werd deze mailbox behandeld door kantoor Noordwijk. Sinds kort wordt dit gedaan door kantoor Rotterdam. Dit loopt nog niet zoals het hoort.
11. Nee, agendering gaat niet goed. Mails worden niet onder de juiste polis gehangen en onjuiste agendareden of agenda op verkeerde werklijst.
12. Alleen spoedzaken komen rechtstreeks. Normaal gaat het via de agendalijsten.
13. Meestal wel, soms is de email niet naar de juiste behandelaar gestuurd. In het algemeen gaat het goed.
14. Nee, agendaredenen zijn vaak onduidelijk/onjuist, mail wordt door de mailboxbehandelaar doorgestuurd naar een persoon ter verwerking zonder te zijn vastgelegd in Anva. Dit kan voor problemen zorgen.
15. Ja, de mailberichten die zijn behandeld worden opgeslagen in submappen hiermee hebben we overzicht
16. Nee. Voorheen werden de mails direct vastgelegd in Anva. En dat werd dan op de werklijsten verdeeld. Als een klant belde, of eea is aangekomen dat was dat snel/direct zichtbaar. Nu worden de mails rechtstreeks doorgestuurd naar een persoonlijke mailbox. De verwerkingstijd daarvan is langer.
17. Ja.
18. Niet altijd. Soms worden mails op verkeerde agendalijst gezet (bomvol ipv bomnietvol). Hierdoor loopt de verwerking vertraging op.

Conclusie vraag 4

Tevreden:	3
Ontevreden:	10
Soms wel/soms niet	5

Opmerking:

Reactie nummer 15 is van een medewerker van Verzuim, deze afdeling valt onder relatiebeheer en bestaat uit twee medewerkers.

Zij hebben hun eigen algemene mailbox: Verzuimtotaal_Noordwijk@aon.nl

Persoonlijke mailbox vragen

Vraag 5 Hoeveel e-mail krijg je gemiddeld per dag binnen in je eigen mailbox?

Aantal reacties: 21

0 - 20 per dag	16
20 - 40 per dag	5
40 - 60 per dag	0
60 - 80 per dag	0
Meer dan 80 per dag.	0

Vraag 6 **Hoeveel tijd ben je gemiddeld bezig met het behandelen van e-mail uit je eigen mailbox?**

Aantal reacties: 21

0 - 2 uur per dag	9
2 - 4 uur per dag	8
4 - 6 uur per dag	3
Meer dan 6 uur per dag	1

Vraag 7 **Zijn er naast je eigen mailbox nog andere mailboxen die je behandeld?**

Aantal reacties: 21

Ja, namelijk:	8
Nee:	13

Vraag 8 **Aanvulling:**

1. "Soms bij afwezigheid medewerker uit mijn team kijk ik ook in die mailbox"
2. MAilbox zakelijk (BNA, zelfstandigenverzekeringen, Beroepsaansprakelijkheid AON)
3. Mailbox relatiebeheer. (indien nodig) Maurice of Joop zijn de eerste behandelaars.
4. naverrekeningenNWK@aon.nl
5. Zelfstandigen site, samen met maurice vink + Mailbox relatiebeheer
6. Algemene mailbox tijdens de weekenddiensten
7. verzuimtotaal noordwijk@aon.nl (mailbox waar klanten vanaf de website Click & Claim kunnen mailen)
8. Die krijg ik doorgestuurd (knmv)

Vraag 9 **Indien je bij de vorige vraag ja hebt geantwoord, hoeveel tijd ben je hier dan ongeveer aan kwijt?**

Aantal reacties: 21

Maximaal 4 uur per week	6
4 - 10 uur per week	1
Meer dan 10 uur per week	0
Niet van toepassing	14

Vraag 10 **Is de tijd die je nodig hebt om je eigen mailbox up to date te houden, de afgelopen maanden toegenomen?**

Aantal reacties: 21

Geen idee	1
Nee	6
Iets, misschien één of twee uur per week	2
Ja, is zeker toegenomen	12

Vraag 11 Aanvulling:

1. Steeds meer via mail. Minder via Post. Hoeveel uur.. Geen idee.
2. Ik heb wat meer klantcontact sinds de afgelopen maanden, waardoor het logisch is dat ik meer e-mail ontvang. Verder kosten deze e-mails vaak ook meer tijd dan een e-mail van bijvoorbeeld een collega of verzekeraar. Verder kost het meer tijd als er niet veel overzicht meer in zit. Dan kost het weer wat tijd om alles uit te zoeken.
3. Je moet prioriteiten stellen. Agendalijst komt op de eerste plaats vervolgens mijn mailbox. Ondertussen komen er genoeg telefoontjes binnen welke ook moeten worden behandeld. De ene dag komen er 10 mailtjes binnen de andere dag 30. Dit is een zwaar onzekere factor en dit heb ik niet onder controle. Heb de afgelopen periode gemiddeld 100 mailtjes in mijn mailbox staan. Dit kan wat mij betreft niet.
4. Doordat ik achterloop met mijn agenda gaan ze mailen. Waardoor je meer in je mailbox zit en vaak minder op je werklijst. Het is af en toe een piep systeem. En doordat je de mail later behandeld is het vaak ook meer uitzoek werk wat er nu gebeurd is omdat er in de tussntijd meer contact is geweest etc.
5. Door het verschuiven van werk (in mijn geval overnemen van werkzaamheden van Elise) is het wel meer geworden.
6. Minder telefoon, meer mail. Fax ontvangen we nauwelijks nog.
7. Werk voor NKC en zij werken steeds meer via e-mail ipv via telefoon.
8. Veel fyi mails. Info moet je toch doorlezen. Veel meer spam de laatste tijd. Dan heb ik het over mails die niet blijven steken in het externe spam filter. Dus rechtstreeks mails over vage vacatures.
9. 1 uur extra! Meer relaties weten mij te vinden per e-mail
10. Omdat steeds meer klanten kiezen om te mailen ipv bellen of een brief schrijven. Het interne mailverkeer is ook toegenomen, collega's die iets nodig hebben sturen toch een mailtje. Ik ben tussen 1 en 3 uur bezig met mailen, voorheen was dat minder.

Vraag 12 Hoeveel uur per week besteed je aan het bijhouden van je werklijst?

Aantal reacties: 21

Minder dan 5 uur per week	4
5 - 10 uur per week	6
10 - 15 uur per week	1
Meer dan 15 uur per week	10

Vraag 13 Is dit voldoende?

Aantal reacties: 21

Ja, hiermee red ik het wel	8
Als ik er soms een extra dag aan besteed, is het te doen.	6
Nee, ik loop behoorlijk achter	7

Vraag 14 Eventuele toelichting

1. "dit is alleen mijn persoonlijke werklijst ik check ook van de algemene werklijsten"
2. De ene dag doe ik bijna de hele dag werklijst, de andere dag bijna alleen maar e-mail en telefoon. Hierdoor loopt me lijst steeds wat op en blijft het teveel om overzicht te houden. Mijn idee is dat het ook lastiger bij te houden is, omdat er zoveel verschillende werkzaamheden op staan.
3. Zoveel fysiek liggen en acties die er lopen waardoor je niet aan je werklijst of mail toe komt.

4. het is lastig om een goede verdeling te maken tussen je mailbox, werklijst en fysieke post.
5. Het ligt erg aan de periode soms gaat het wel maar bij acties of als er bijv. naverrekeningsgegevens zijn opgevraagd loopt het soms erg op.
6. Lastig te beantwoorden, mijn lijst wordt gevuld vanuit de algemene werklijst, het aantal punten per dag red ik wel wat erop wordt gezet, maar het aantal wat erop wordt gezet is afhankelijk van de bijtaken op die dag (klachten behandeling/telefoon/inwerk/NKC werkzaamheden/Spoedklussen) De algemene werklijsten lopen een dag of 5-10 achter.
7. Ca. een maand achterstand op mijn eigen werklijst en de vakantie komt eraan.
8. Met dagverwerking op backoffice polisopmaak ben je het grootste deel van de werktijd met je werklijst bezig.
9. achterstand die is ontstaan is lastig in te halen.
10. De algemene lijsten worden verdeeld door de seniors. Als je het niet redt, wordt er verwacht dat je dit tijdig aangeeft zodat de punten herverdeeld kunnen worden.
11. Ik loop soms achter door de hoeveelheid mailberichten die ik ontvang. Daarom probeer ik een extra dag in te plannen zodat ik het alsnog kan afkrijgen.

Vraag 15 Indien je naast je eigen werklijst ook nog een algemene werklijst behandelt, hoeveel tijd ben je hier per week dan aan kwijt?

Aantal reacties: 21

Niet van toepassing	13
Maximaal 2 uur p.w.	3
2 - 6 uur per week	3
Meer dan 6 uur p.w.	2

Vraag 16 Graag zou ik jullie mening willen weten over onderstaande punten op het gebied van agenderen.

Reacties: 21

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden
Juiste werklijst	6	11	4		.
Juiste agenda reden	6	6	9		.
Juiste prioriteit	6	11	3	1	.
Datum	9	9	3		.
Onderwerp	14	4	3		.
Memo	9	10	2		.

Vraag 17 Op welke afdeling ben je werkzaam?

Aantal reacties 21

Relatiebeheer	7
Backoffice zakelijk	8
Backoffice particulier	6

Vraag 18 Ben je een man of een vrouw?

Aantal reacties: 21

Man	9
Vrouw	12

Vraag 19 Binnen welke leeftijdscategorie val je?

Aantal reacties 21

Tot 30 jaar	9
31 - 40 jaar	5
41 - 50 jaar	5
50 +	2

Bijlage V

Rapportage achterstand

Peildatum:	**5-6-2012**									
Leidinggevende:	**Wilma Vogelaar**									
	Carlo Khodobux									
Afdeling	**Behandelaar**	**Achterstand**	**1 dag**	**2 dagen**	**3 dagen**	**4 dagen**	**>= 5 dagen**	**Gem >= 5 dagen**	**Gem DrlTijd**	**Gem DrlTijd Medewekers**
Relatiebeheer	Carlo Khodabux (T)	63	3	2	0	0	58	44	20,75	41,06
Relatiebeheer	Edith Wijdenes	23	2	2	0	0	19	53	20,75	43,83
Relatiebeheer	Elise Noort	9	4	4	0	0	1	5	20,75	1,89
Relatiebeheer	Joop Lammers	48	1	7	1	2	37	23	20,75	17,90
Relatiebeheer	Maurice Vink	103	3	20	4	6	70	30	20,75	21,35
Relatiebeheer	Michiel van Bohemen	78	5	19	1	0	53	19	20,75	13,18
Relatiebeheer	Roberto van Eijken	62	3	20	0	0	39	17	20,75	11,53
Relatiebeheer	Sophy Bergkotte	77	7	6	0	1	63	32	20,75	26,71
Relatiebeheer	Umut Cengiz	119	0	28	2	2	87	23	20,75	17,60
Relatiebeheer	Yvonne de Jong-Meere	44	6	26	1	4	7	11	20,75	3,55
BackOffice Zakelijk	BOMNIETV	34	10	12	4	3	5	7	15,97	2,71
BackOffice Zakelijk	BOMZAKEL	286	19	61	10	29	167	10	15,97	7,11
BackOffice Zakelijk	Elly Vijlbrief	283	6	25	14	29	209	17	15,97	13,67
BackOffice Zakelijk	Emma van der Meulen	179	12	72	7	4	84	15	15,97	8,27
BackOffice Zakelijk	Johanna Smit	9	3	3	1	1	1	5	15,97	2,33
BackOffice Zakelijk	Lenneke Duwel	152	5	9	3	0	135	47	15,97	42,20
BackOffice Zakelijk	Liza de Jong	80	1	18	3	2	56	22	15,97	15,96
BackOffice Zakelijk	Maarten de Baas	11	2	4	0	0	5	16	15,97	8,09
BackOffice Zakelijk	Mike van Dam	30	1	4	2	5	18	23	15,97	15,13
BackOffice Zakelijk	NAVERBOM	118	3	9	2	3	101	33	15,97	28,48
BackOffice Zakelijk	Titia Bosma	15	3	0	1	2	9	6	15,97	4,47
BackOffice Zakelijk	Wilma Vogelaar (T)	4	0	1	0	2	1	10	15,97	5,00