

# Actieplan Directie VGA Verzekeringen

## 1. Introductie

Bij VGA willen we graag dat iedereen zich erkend en gewaardeerd voelt. Door aandacht aan elkaar te besteden, begrijpen we beter wat belangrijk is voor een ander. Zo vergroten we het begrip voor elkaar. Dat zorgt voor een betere samenwerking tussen collega's, maar ook voor een beter inzicht in wat onze klanten en de inwoners van onze stad belangrijk vinden.

De gemeente Amsterdam wil een personeelsbestand dat een goede afspiegeling is van de Amsterdamse beroepsbevolking en wil een inclusieve cultuur bewerkstelligen voor alle medewerkers. De gemeente Amsterdam streeft hierbij naar meer diversiteit in leeftijd, geaardheid, gender, etniciteit en wil een toegankelijke werkgever zijn voor mensen met een (niet) zichtbare handicap en/of chronische ziekte. Dit actieplan is de uitkomst van de vragenlijst (startfoto) inclusie en diversiteit bij de Directie VGA Verzekeringen (verder te noemen VGA).

## 2. Bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit

Op 23 juni 2020 heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam een bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit vastgesteld. Met deze bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit intensificeert het college de komende drie jaar de inspanningen om het personeelsbestand een betere afspiegeling te laten worden van de Amsterdamse bevolking en om een meer inclusieve werkcultuur te realiseren.

De bestuursopdracht steunt op twee pijlers: het vergroten van de inclusieve werkcultuur en het vergroten van de diversiteit van het personeelsbestand. Bij het laatste ligt voor de korte termijn de focus op het vergroten van het aandeel (jonge) medewerkers met een niet-westerse migratieachtergrond. De twee pijlers worden gelijktijdig ingericht, want het creëren van een inclusieve werkcultuur is een absolute voorwaarde voor de duurzame werving en selectie en doorstroom van bestaande medewerkers uit minderheidsgroepen. Het college wil met deze bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit niet alleen bouwen aan een meer divers personeelsbestand, maar ook aan een werkcultuur waarin iedereen zich gekend en gewaardeerd voelt. Een cultuur waarin alle medewerkers volop mogelijkheden krijgen om zich te ontwikkelen en door te groeien, waarin verschillen worden gehoord en gewaardeerd, en waarin niemand op basis van zijn of haar 'anders-zijn' impliciet of expliciet wordt buitengesloten.

## 3. Achtergrond actieplan

Naast stedelijk acties gaan ook de directies zelf aan de slag. Elke directie, waaronder VGA Verzekeringen, verschilt namelijk in samenstelling, cultuur en de mate waarin inclusie en diversiteit een thema is waar al mee aan de slag gegaan is.

De reden voor VGA om een actieplan op te stellen is omdat we gemotiveerd zijn om binnen korte termijn daadwerkelijk onze gestelde diversiteits- en inclusiedoelstellingen te behalen. Een inclusieve omgeving draagt bij aan verbinding met elkaar. Iedereen heeft een plek in het team en kent zijn persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten.

De kunst is om die verbinding met elkaar te maken dat je elkaars kwaliteiten en leerdoelen kent zodat je elkaar kunt aanvullen en versterken. Dan kan je van elkaar leren en ben je als team effectiever omdat je de taken zo verdeelt dat iedereen in zijn kracht staat. Bovendien sta je in een inclusieve omgeving open voor andere ideeën zonder hier gelijk een oordeel over te vellen. Er ontstaat dan een open gesprek om met elkaar tot de juiste beslissing te komen. Een inclusieve omgeving rekent je niet af op fouten maar stimuleert je om ervaringen te delen, dat schept vertrouwen en veiligheid.

Diversiteit zorgt voor vernieuwing en creativiteit. Het samenbrengen van mensen met verschillende achtergronden en ervaringsgebieden draagt bij aan innovatie en het beter oplossen van problemen. Dit komt omdat medewerkers verschillende gezichtspunten hebben. Als VGA mensen in dienst neemt die het anders doen dan krijgt VGA ook andere inzichten.

Daarnaast levert diversiteit concurrentievoordeel op. Immers medewerkers met uiteenlopende achtergronden weten ook beter wat speelt onder de diverse klanten. Die kennisvoorsprong levert de nodige voordelen op.

Bovendien trekt diversiteit millennials aan. Uit onderzoeken blijkt dat steeds meer jonge mensen willen werken voor organisaties die verscheidenheid en diversiteit belangrijk vinden en een ruimdenkende, vooruitstrevende blik op dit gebied hebben. Door een diverse en inclusieve benadering bij de werving & selectie in je personeelsbeleid prioriteit te geven, wordt VGA voor haar toekomstige medewerkers een aantrekkelijk(er) werkgever. Tenslotte maakt diversiteit je organisatie ook productiever.

Dit actieplan is het startpunt voor het bevorderen van inclusie en diversiteit binnen de directie VGA Verzekeringen. Hoewel er nog geen gezamenlijk plan was waarbij structureel aandacht is voor deze thema's, zijn er zeker al stappen gezet. We beschouwen het actieplan als een levend document, de Ambassadeur Inclusie en Diversiteit is samen met het MT en de OC druk bezig geweest in 2022 en in het eerste kwartaal van 2023 om de ambitie van het college intern onder de aandacht brengen. Ook zijn diverse acties uitgezet om het bewustzijn van inclusie en diversiteit te vergroten. Niettemin ziet het MT dit actieplan ook als een open uitnodiging naar alle medewerkers van VGA inclusief de leden van de OC en de Raad van Commissarissen van de NV. Kortom: iedereen die wil kan meedoen!

### **Maatschappelijke en economische noodzaak**

De recente Covid-crisis heeft opnieuw het belang aangetoond van een inclusieve bedrijfscultuur. Hoe zorg je ervoor dat iedereen zich onderdeel voelt van een team als we allemaal vanuit huis werken. Tegelijkertijd zetten maatschappelijke bewegingen, zoals Black Lives Matter en MeToo, het debat over gelijke behandeling en kansen op scherp.

In 2020 heeft het Verbond van Verzekeraars de [Charter Diversiteit](#) ondertekend. De verzekeringssector heeft een belangrijke maatschappelijke rol, maar ook een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Vanuit die maatschappelijke verantwoordelijkheid is de ambitie van de sector om te streven naar een divers medewerkersbestand dat een goede afspiegeling is van de maatschappij en het klantenbestand.

Onderzoek toont aan dat een divers samengesteld personeelsbestand en een inclusieve bedrijfscultuur meerwaarde hebben voor een arbeidsorganisatie. Op bedrijfs- en economisch niveau bestaat de potentiële meerwaarde onder andere uit het beter inspelen op behoeften en verwachtingen van een steeds diverser wordende klantenkring en het aantrekken en behouden van (top)talenten. Verder kan meer diversiteit en inclusie op de werkvloer bijdragen aan betere besluitvorming op basis van verschillende invalshoeken.

De SER (uit Diversiteit in bedrijf: van culturele diversiteit naar inclusie en <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2019/diversiteit-in-de-top.pdf>) geeft het duidelijk weer: Investeren in een inclusieve bedrijfscultuur loont. Ook verschillende (internationale) bedrijven geven aan dat diversiteit en inclusie niet alleen een maatschappelijk issue is, maar dat het een economische noodzaak is om divers en inclusief te zijn om onder andere talent te behouden en te kunnen blijven vernieuwen en innoveren.

De maatschappelijke en economische noodzaak blijkt ook uit het "Onderhandelingsresultaat Cao voor het Verzekeringsbedrijf". De cao-partijen Verbond van Verzekeraars, FNV Finance, De Unie en CNV Vakmensen hebben op 6 januari 2022 een onderhandelingsresultaat bereikt over diversiteit, inclusie, herintreding en tegengaan van seksuele intimidatie. Kort samengevat komt het beleid erop neer dat de werkgever beleid voert dat gericht is op een divers samengesteld personeelsbestand en een inclusieve organisatiecultuur. Daarnaast richt het beleid zich op de onderwerpen gelijke beloning en gelijke in- en doorstroomkansen.

Vanaf 2024 moeten grote bedrijven verplicht rapporteren over duurzaamheid. Voor bedrijven die er de hand mee lichten dreigt een afkeurende accountantsverklaring. Dit gebeurt als de Europese Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) van kracht wordt. De rapportage is onderdeel van ESG-rapportages (Environmental, Social, Governance). De rapportageplicht geldt onder andere voor bedrijven van publiek belang zoals VGA. In 2023 houdt VGA al rekening met ESG-factoren bij investeringsbeslissingen. Onderdeel van ESG zijn ook sociale criteria: hoe kan VGA haar sociale impact vergroten, zowel binnen als buiten zijn gemeenschap? Inclusie, gendergelijkheid en diversiteit zijn allemaal factoren waarmee rekening moet worden gehouden.

## 4. Het vertrekpunt

Er is binnen VGA aandacht voor diversiteit en inclusie, echter de aandacht kan nog sterker en breder worden uitgedragen binnen de organisatie. Bij diversiteit is er voornamelijk aandacht voor werving en selectie. De ervaring met diversiteit en inclusie verschilt van de medewerker tot medewerker.

### Begrippen inclusie en diversiteit:

Inclusie en diversiteit zijn twee verschillende begrippen: bij **inclusie** gaat het om de open, respectvolle cultuur die je als organisatie wilt creëren. Een cultuur waarbij iedereen zichzelf kan zijn. Bij het streven naar **diversiteit** gaat het om het bevorderen van een divers samengestelde organisatie.

Om inzicht te krijgen over hoe het staat met diversiteit en inclusie voor de directie VGA werd door het MT een vragenlijst ingevuld en aan de hand daarvan is een startfoto samengesteld. Hier komt uit naar voren dat het MT vindt dat de directie op weg is naar een inclusieve werkcultuur, en dat er ook aandacht is voor diversiteit en inclusie bij de instroom van nieuwe medewerkers.

Wel blijkt uit de cijfers van AMI (Amsterdam Management Informatie) dat de gemiddelde leeftijd van de medewerkers bij VGA hoog is (51,32 jaar) en dat het aantal jongeren en stagiairs achterblijft bij de streefcijfers van het concern. Tevens blijft het aandeel medewerkers met een niet-westerse migratieachtergrond<sup>1</sup> achter. Het betreft hier de 3<sup>e</sup> generatie<sup>2</sup>.

Interne Dienstverlening | VGA Verzekeringen

	Vrouwen				Mannen				Jongeren (tot 35 jaar)	Ouderen (vanaf 60 jaar)	Gem leeftijd	Stagiairs
	Geheel	>= schaal 10	13+ en MT	Topfunct.	Geheel	>= schaal 10	13+ en MT	Topfunct.				
Streefcijfer concern	20	10	1	0					9			3 op 50 FTE
FA/ICT	1	-	-	-	8	4	1	-	1	2	51,56	0
Schade	8	2	-	-	8	6	-	-	2	2	50,63	0
Staf	2	1	-	-	2	2	1	-	-	-	56,50	0
Verzekeringen	9	3	1	-	5	2	-	-	-	2	50,14	0
DIRECTIE VGA Verzekeringen	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	56,00	0
Directiebreed	21	7	1	1	23	14	2	-	3	6	51,32	0

## 5. De ambitie

VGA heeft de ambitie om meer in te zetten op een inclusieve werkcultuur en een divers medewerkersbestand dat een goede afspiegeling is van de maatschappij en het klantenbestand. Voor de aankomende periode is het zaak de diversiteit nog meer te vergroten en tevens in te zetten op een inclusieve en diverse organisatie, waarbij de focus ligt op het aantrekken van jongere medewerkers en stagiairs.



**Instroom:** hoe zorgen we ervoor de mensen bij VGA Verzekeringen willen werken? Waar bevinden zich deze mensen die je wilt aantrekken?

<sup>1</sup> Definitie CBS: Personen met een niet-westerse achtergrond hebben als herkomstland één van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië en Turkije. Binnen de huidige definitie vormen Indonesië en Japan een uitzondering.

<sup>2</sup> Definitie CBS: Iemand behoort tot de derde generatie als beide ouders in Nederland zijn geboren en ten minste één van de vier grootouders in het buitenland is geboren



**Behoud:** hoe zorgen we voor een veilige en inclusieve werksfeer waar medewerkers zich op hun gemak voelen, zichzelf kunnen zijn en op waarde worden geschat?



**Doorstroom:** Hoe zorgen wij ervoor dat iedereen dezelfde kansen krijgt als het gaat om doorstroom en het maken van promotie?

## 6. Doelen en acties

Diversiteits- en inclusiebeleid is beleid dat gericht is op het optimaal en duurzaam benutten van de talenten van alle medewerkers, rekening houdend met hun onderlinge verschillen en overeenkomsten. VGA wil een inclusieve cultuur bevorderen waarin we een goede afspiegeling zijn van de maatschappij. Hierna volgen de verbeteronderwerpen op het gebied van diversiteit en inclusie waarop VGA enkele doelstellingen heeft geformuleerd.

### Diversiteitsdoelstellingen

- Het lange termijn doel voor geslachts gelijkheid blijft dat ten minste 50% man/vrouw is in het Management Team en 33,3% vrouw is in de Raad van Commissarissen van de NV VGA.
- Het aantal jongeren minimaal 3 bedraagt in 2023
- Minimaal 2 stagiaires werkzaam zijn bij VGA in 2023
- Gemiddelde leeftijd lager is dan 51,32
- Het aandeel medewerkers met een niet-westerse migratieachtergrond is gestegen van 6 medewerkers naar minimaal 8 medewerkers

### Inclusiedoelstellingen

- 75% van de medewerkers geeft aan het gevoel te hebben bij de organisatie te passen
- 75% geeft aan dat medewerkers met verschillende achtergronden (cultureel, etniciteit, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd en geloofsovertuiging) kunnen slagen bij VGA
- 75% van de medewerkers geeft aan zichzelf te kunnen zijn binnen VGA
- 75% aangeeft dat er ruimte is voor ieders mening binnen het team



### Acties diversiteitsdoelstellingen

**Instroom jongeren en stagiaires:** VGA Verzekeringen is een aantrekkelijke werkgever.

Bij instroom zet VGA in op acties om zo divers mogelijk te selecteren. We willen onze kennis op het gebied van divers en inclusief werven vergroten en ons meer focussen op het “sexy” maken van het werken bij een unieke verzekeraar.

#### 1. Meer focus op vaardigheden (skills) in plaats van enkel de vertrouwde cv-elementen

Het skills-based werven is een goed instrument om tot een diverse en inclusieve werkplek te komen. Door het kijken naar vaardigheden tijdens het werving, - en selectieproces kan er een beroep gedaan worden op een breder scala aan potentiële kandidaten.

De constatering is dat de inclusieve taal die P&O inmiddels meer spreekt (o.a. de vacatureteksten) (nog) niet de taal is van VGA Verzekeringen waardoor VGA potentieel kandidaten misloopt omdat deze zich niet herkent in de vacature tekst. De tijd van de pure polisverkoper blijkt andermaal allang verstreken.

Inmiddels is de verzekeringsbranche zich aan het innoveren door enerzijds meer te werken met data en sociale media en anderzijds om als gevoelsmens en adviseur klanten bij te kunnen staan. Een spannende combinatie tussen alfa en bèta dus, binnen veelzijdige teams die samenwerken.

## 2. **VGA zet in op een objectief selectieproces**

We sluiten aan bij de beweging die gemeentebreed is ingezet om inclusief en divers te werven. Kortom: ook VGA zet zich in op een inclusieve vacaturetekst, een divers samengestelde selectiecommissie en een vast format voor de briefselectie en gespreksrondes.

Om de transparantie van het selectieproces te vergroten ontvangt elke sollicitant een terugkoppeling met uitleg waarom hij of zij niet door is naar een volgende ronde. De opgedane kennis en expertise is direct ingezet bij de andere vacatures.

## 3. **Inzetten van de al aanwezige diverse netwerken bij het uitzetten van vacatures en het wekken van interesse voor onze directie**

- VGA gaat meer gebruik maken van sociale media voor het delen van vacatures bijvoorbeeld op LinkedIn.
- VGA gaat in 2023 aansluiting zoeken bij VNAB Young Professionals. VGA geeft een presentatie en biedt stages en afstudeeropdrachten aan voor jongeren in de verzekeringsmarkt en riskmanagement.
- We gaan meer netwerken met andere opleidingsinstituten (middelbaar en hoger onderwijs) voor het werven van stagiaires en potentiële kandidaten. Zo maakt VGA gebruik van het Carrièrecentrum, Stagebureau van de gemeente Amsterdam (Directie Personeel en Organisatieadvies), Campus Recruitment en is zij per 1 januari 2023 erkend als officieel leerbedrijf door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).
- Samenwerking zoeken met andere directies en afdelingen binnen de gemeente Amsterdam om zo samen te komen tot driejarige inwerk- en kennismakingsprogramma's. Hierbij worden jongeren gedurende 9 maanden op een afdeling geplaatst, zodat zij kennis en ervaring kunnen opdoen met (specifieke) werkzaamheden. Na drie jaar stromen zij door in de gemeentelijke organisatie, inclusief deelnemingen zoals VGA
- VGA stelt (extra) budget beschikbaar om jonge medewerkers en stagiaires aan te trekken en op te leiden. Immers, het aantrekken van jonge medewerkers gaat gepaard met een continue opleidingsinspanning op de afdelingen. Dit 'ritme in de organisatie' gaat ten koste van productiecapaciteit. Door 'ruimer in de bezetting' te zitten wordt de balans hersteld.

## 4. **Functiewaardering en beloning**

- VGA merkt dat vooral de primaire arbeidsvoorwaarden ten opzichte van de verzekeringsmarkt en financiële sector niet marktconform zijn. In de commerciële markt ligt het (start) salaris hoger en zijn de emolumenten ruimer (reiskostenvergoeding, vakantiedagen etc.). Er vindt nu een objectief en deskundig onderzoek plaats naar de herwaardering van de functies. De uitkomsten van het onderzoek worden besproken met de OC, RvC, de Stedelijk Directeur en de wethouder.



### **Acties inclusiedoelstellingen**

**Behoud:** VGA is een plek waar mensen zichzelf kunnen zijn en (h)erkend worden

## 1. **VGA monitort hoe het gesteld is met de inclusieve werkcultuur**

We vinden het belangrijk dat er een werkcultuur gecreëerd wordt die openheid, tolerantie en inclusiviteit benadrukt. In het laatste Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MWO) van 2022 komt naar voren dat de collega's van VGA een aantal zaken positief ervaren waaronder: medewerkers mogen meedoen, meepraten en meebeslissen; medewerkers voelen zich verbonden met het werk en hebben hart voor VGA en mensen voelen zich vrij om hun mening te uiten.

Daarentegen waren er ook onderwerpen waar VGA tijdens de laatste MWO relatief minder goed op scoorde: werkgeverschap, werkplezier en bevoegenheid. In het eerste kwartaal van 2023 vond een vervolg enquête plaats waarin we meer inzicht wilden krijgen in de onderliggende oorzaken van deze relatief lage scores.

Inmiddels zijn de uitslagen bekend en is er een ambassadeursgroep opgericht van enkel medewerkers die acties ondernemen en oplossingen aandragen bij het MT om de scores te verbeteren. Ook zijn er in de uitvraag een aantal stellingen opgenomen inzake het onderwerp inclusiviteit en diversiteit. Vooraf was het doel om minimaal 75% te behalen voor iedere afzonderlijke vragen. Deze vragen waren:

Onderdeel inclusie	Uitslag
Ik heb het gevoel dat ik bij de organisatie pas	76 %
Mijn achtergrond (cultureel, geslacht, geloofsovertuiging, geaardheid, leeftijd, etniciteit) is geen belemmering voor mijn persoonlijke- en vakinhoudelijke ontwikkeling bij VGA	94%
Bij VGA kan ik volledig mezelf zijn	80%
Bij ons in het team mag iedereen zijn of haar eigen mening geven	92%
<b>Totaal gemiddelde score</b>	<b>86%</b>

## 2. Exitgesprekken

Wanneer een medewerker vertrekt is het altijd belangrijk dat we onderzoeken waarom medewerkers de organisatie verlaten. Er dient altijd een exitgesprek worden gevoerd door externe medewerkers in plaats van de betrokken leidinggevende.

Daarnaast wordt voorgesteld om dieper te onderzoeken waar eventuele “pijn” zit en beter te luisteren naar wat er leeft bij de collega’s door betere vragen te stellen waardoor het exitgesprek waardevoller wordt. Het doel van het exitgesprek moet helder zijn en alles wat de medewerker vertelt moet vertrouwelijk blijven. Ook moet duidelijk zijn wat er met de vertrouwelijke informatie gebeurt. Ook bij het voeren van gesprekken tussen de leidinggevende en de medewerker zal meer de nadruk worden gelegd of een medewerker zich erkend en gewaardeerd voelt.

## 3. VGA biedt trainingen en lezingen aan over inclusie en diversiteit

Om het belang van een inclusieve (werk)houding van de medewerkers van de afdeling te stimuleren worden er trainingen/cursussen georganiseerd over inclusie en diversiteit voor alle medewerkers. Mogelijke cursussen (zijn):

- Omgaan met verschillen binnen de organisatie en de stad (<https://intranet.amsterdam.nl/praktisch/loopbaan-en-opleiding/amsterdamse-school/opleidingsgids/omgaan-verschillen-binnen-organisatie/>)
- Inzicht krijgen in de thema’s diversiteit en inclusie – kennismaking (<https://intranet.amsterdam.nl/praktisch/loopbaan-en-opleiding/amsterdamse-school/opleidingsgids/inzicht-krijgen-thema-diversiteit/>)
- Bewust inclusief selecteren – voor directeuren en afdelingsmanagers (<https://intranet.amsterdam.nl/praktisch/loopbaan-en-opleiding/amsterdamse-school/opleidingsgids/bewust-incl-sel-direct-afd-mgrs/>)

Teneinde het goede voorbeeld te geven is het belangrijk dat alle leidinggevendenden van VGA trainingen volgen op het gebied van inclusief leiderschap. In juni wordt gestart met een coachingstraject voor zowel het MT als de Staf van VGA.

Op 22 juni 2023 vindt de jaarlijkse relatiedag van VGA plaats. 5.1, 2, e 3 is één van de sprekers. Tijdens deze middag daagt ze organisaties uit om meer authenticiteit te laten zien en deelt ze ervaringen op het gebied van leiderschap, diversiteit & inclusie, mens & maatschappij en ondernemerschap.

#### 4. **VGA zoekt aansluiting bij verschillende gemeentelijke netwerken**

Binnen de gemeente Amsterdam zijn er verschillende netwerken waar medewerkers zich kunnen aansluiten. Voorbeelden zijn: Jong Ambtenaren Netwerk, Stedelijk Netwerk Arbeid Beperken, Roze Ambtenaren Netwerk en Cultureel Ambtenaren Netwerk Amsterdam. Ook wordt contact gezocht met ambassadeurs van de directie Communicatie en BIA.

#### 5. **Aansluiting bij gemeentelijke campagnes**

Iedereen heeft vooroordelen. Die vooroordelen zorgen ervoor dat collega's nog te vaak verschillend behandeld worden in gelijke situaties. Bijvoorbeeld op basis van een (niet) zichtbare beperking, migratieachtergrond, leeftijd, gender of seksuele geaardheid. Dit gebeurt soms bewust en soms onbewust. Dat kan erg pijnlijk zijn. Zeker wanneer iemand hier keer op keer mee te maken krijgt. Met de campagne 'Zoek de Verschillen' sluit VGA aan bij de gemeentecampagne en houden we collega's een spiegel voor en geven we praktische tips om gelijkwaardig met elkaar om te gaan. Zo zorgt VGA ervoor dat iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt, de mogelijkheid krijgt om volwaardig mee te doen en gelijke kansen krijgt om zich te ontwikkelen.

#### 6. **VGA doet meer aan behoud van talentvolle medewerkers**

- Ook voor het behoud van waardevolle medewerkers geldt dat er voldoende instrumenten zijn. *Communiceer op een open manier*

Open communicatie draagt bij aan het vertrouwen dat personeel heeft in VGA als werkgever. Daarvoor heeft VGA vaak niet meer nodig dan een goed gesprek. Dat zorgt voor een goed beeld van wat onder het personeel leeft, zodat je tijdig kunt inspelen op belangrijke kwesties. Als dit onvoldoende gebeurt, zal de ontevredenheid onder de medewerkers toenemen. Dit leidt uiteindelijk tot het vertrek van medewerkers. Het voortgangsgesprek is een open en gelijkwaardig gesprek tussen de leidinggevende en de medewerker. Als dit gesprek regelmatig wordt gehouden, verbetert de onderlinge samenwerking. Ook bij het houden van een exitgesprek kan lering getrokken worden en voorkomen worden dat nog meer waardevolle mensen ervandoor gaan. Naast het gesprek sluit VGA ook aan bij de inclusieve taalgids (de zogenaamde Regenboogschrijfwijzer) van de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam biedt deze schrijfwijzer aan voor collega's om als gemeente respectvol te praten en schrijven over seksuele- en genderdiversiteit. Zo wordt een balans gemaakt tussen een eenvoudige, toegankelijke stijl en zorgvuldig en inclusief taalgebruik. Het gaat om woorden die eigentijds zijn en die de betrokkenen zelf ook gebruiken.

- *Bied leuk en uitdagend werk*

Leuk en uitdagend werk geeft VGA de beste werknemers een goede reden om te blijven. Met inspirerend en afwisselend werk motiveert VGA medewerkers extra en spoort VGA andere medewerkers aan om net zo goed hun best te doen. Vertrouwen en het bieden van voldoende ruimte is hierbij een voorwaarde.

- *Geef waardering en erkenning*

Werknemers hebben graag het gevoel dat hun dagelijkse inspanningen ertoe doen. Dat gevoel krijgen zij als hun prestaties voldoende erkend en gewaardeerd worden al dan niet door het vieren van een succes, een presentje of een bonus.

- *Ondersteun de werk-privébalans*

Steeds meer werknemers worstelen met hun werk en privé balans. Met speciale voorzieningen zoals flexibele en/of ruimere werktijden en thuiswerk mogelijkheden zorgt VGA ervoor dat zij beter hun werk kunnen doen. Dit voorkomt niet alleen ontevredenheid onder het personeel, maar verkleint ook de kans dat zij overspannen raken.

- *Voorbeeldgedrag*

Cruciaal bij het creëren van een inclusieve cultuur is het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden. Door het goede voorbeeld te geven, zullen anderen het voorbeeld volgen. Alle leidinggevendenden gaan in 2023 aan de gang met een 360 graden feedback. Hierin wordt het persoonlijke gedrag en de wijze waarop dit overkomt op de ander (anoniem) worden uitgevraagd bij een aantal collega's en medewerkers binnen VGA.



€ **Doorstroom:** VGA is een werkgever die iedereen dezelfde kansen biedt als het gaat om doorstroom, verbreding van kennis en (indien gewenst) het maken van promotie.

*VGA stimuleert groei en ontwikkeling*

- Doorstromen betekent niet per definitie doorstromen maken naar een hogere functie, dit kan ook horizontaal zijn, meedoen in projecten, het volgen van opleidingen/ cursussen, etc. Doorstromen betekent vooral 'persoonlijk ontwikkelen' en 'individueel groeien'. Door hier handvatten voor aan te reiken voelen medewerkers zich uitgedaagd om het beste uit zichzelf te halen. Hierdoor kunnen zij trots zijn op zichzelf en daarmee trots op de organisatie.
- Het bespreken van carrièremogelijkheden is een vast onderdeel van het Mijn Amsterdams Gesprek (MAG). In dit gesprek staat persoonlijke ontwikkeling centraal.

## 7. Werkwijze

# MT VGA Verzekeringen en Staf

OC en Ambassadeursgroep

HRM

Afdeling  
Verzekeringen

Afdeling  
Schade

Afdeling  
FA/ICT

Het managementteam is verantwoordelijk voor:

- Het goedkeuren van het actieplan
- Het goedkeuren van de budgetten
- Monitoren van de doelstellingen en acties
- Volgen van cursussen en/of seminars

De OC en de adviseur HRM zijn verantwoordelijk voor:

- Het beoordelen van het actieplan
- Uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies
- Het stimuleren van acties inclusie en diversiteit binnen VGA
- Geven van gevraagd en ongevraagd advies voor medewerkers van VGA
- Het opstellen van (nieuwe) vacaturetekst en (nieuw) arbeidsvoorwaarden
- Seminars en opleidingen

De medewerkers van de afdelingen zijn betrokken bij:

- Geven van gevraagd en ongevraagd advies
- Volgen van cursussen en/of seminars

## Evaluatie/reflectie

VGA zorgt voor voldoende tijd voor reflectie en evaluatie. Elk kwartaal wordt het actieplan bij het MT geagendeerd om de vorderingen te monitoren, bij te sturen en extra aan te jagen indien nodig.

Op 6 februari 2023 heeft de directeur en de ambassadeur Inclusie en diversiteit een gesprek gevoerd met een zogenaamd Groeipanel. Het groeipanel is een team van externe experts die feedback heeft gegeven op ons actieplan om zo de kwaliteit van ons plan te verbeteren.

Wie zijn de panelleden?

- 5.1, 2, e
- 5.1, 5.1, 2, e
- 5.1, 2, e
- 5.1, 2, e

5.1, 2, e

Van dit gesprek is een reflectieverslag opgesteld dat gedeeld wordt met dit groeipanel. Ook wordt vóór de zomervakantie een tweede gesprek met het groeipanel gehouden.

## 8. Randvoorwaarden en Stakeholders

Om de acties uit te voeren en zo een bijdrage te kunnen leveren aan het realiseren van de doelen en ambities zijn er een aantal kritische succesfactoren waar VGA rekening mee moet houden. Ze staan hieronder uitgewerkt inclusief een aantal maatregelen om te zorgen dat het actieplan een succesvolle uitrol krijgt.

Kritische succesfactor	Maatregel
Het plan wordt VGA breed ondersteund	In het 1 <sup>e</sup> kwartaal 2023 wordt inclusie en diversiteit breed binnen VGA gecommuniceerd en wordt het gesprek gestart. MT, OC, de ambassadeurs en adviseur HRM moeten het plan ondersteunen
VGA kijkt wat er binnen gemeente gebeurt en binnen de verzekeringsbranche	VGA sluit aan bij gemeentelijke cursussen en Verbondsactiviteiten
Aantrekken en behoud talent	VGA zorgt voor goede arbeidsvoorwaarden door herwaarderen functies
Verbeteren imago	Vernieuwen vacaturetekst en aantrekkelijke campagnes en doet mee aan schoolbezoeken om zich te presenteren aan potentiële medewerkers
Jaarlijks monitoren van doelstellingen en acties	Uitzetten van enquête om de behoefte te peilen onder de medewerkers VGA
Stakeholder	Relevantie
Management VGA	Het is belangrijk dat het MT uitdraagt achter dit plan te staan, omdat zij hiermee het belang van dit onderwerp benadrukt
OC en ambassadeurs	Belangrijk omdat zij de medewerkers vertegenwoordigen binnen VGA. Daarnaast is er enige overlap tussen de onderwerpen die het actieplan benoemt en de OC en ambassadeurs als speerpunten hebben
HR-adviseur	Voor een goede borging binnen de directie, met Name bij het selectieproces
Communicatie	Om VGA te helpen bij het bekend maken van het thema en het bedenken van campagnes
Trekker inclusie en diversiteit	Voor de aansluiting bij stedelijke initiatieven

Acties 2023	Wanneer?	Stand van zaken
1. Opleiding "Bewust inclusief selecteren" voor MT en leidinggevendenden/staf	Q 1 Q 2	Afgerond.
2. Opleiding VGA-all op thema: inzicht krijgen in de thema's diversiteit en inclusie (kennismaking)	Q 3	Presentatie gehouden door Ambassadeur D & I voor alle afdelingen
3. Ambassadeur Inclusie en diversiteit sluit aan bij andere ambassadeurs van CID	Q 1	Aansluiting is gezocht en vele overleggen gehad
4. Werven van 3 stagiaires	Q 1 en Q 3	Behaald
5. Opstellen en gebruiken van inclusieve vacatureteksten en deelnamen aan de Klankbordgroep Bewust Inclusief werven en selecteren	Q 1 en Q 2	Geschiedt
6. Meer focus op vaardigheden en competentie dan vertrouwde cv-elementen tijdens selecteren	Gehele jaar	Lopende
7. Objectief en deskundig onderzoek naar de herwaardering van de functies.	Q 2	5.1, 2, e onderzoek en 5.1, 2, e is afgerond en gepresenteerd aan VGA all
8. Opstellen enquête hoe het gesteld is met de inclusieve werkcultuur bij VGA	Q 4	Afgerond
9. Presentaties Ambassadeur Inclusie en Diversiteit in DT Cluster Interne Dienstverlening, MT, OC en werkoverleg afdelingen	Gehele jaar	Afgerond
10. Onderzoek om Charter Diversiteit te ondertekenen	Q 4	Aanvraag is gedaan, wachten is op 1 <sup>e</sup> kennismakingsgesprek
11. Aansluiten bij diverse (gemeentelijke) gremia	Q 1 en Q 2	Aansluiting bij Roze Ambtenaren Netwerk en contact gezocht met BIA en communicatie

Acties 2024	Wanneer?	Stand van zaken
1. Gestart met "Bewust inclusief selecteren" Er ligt een routekaart voor toekomstige vacatures (proces ligt vast) en is bekrachtigd met OC en MT VGA	Q 2	Lopende afstemming vindt plaats met Recruitment van de gemeente Amsterdam
2. Opleiding VGA-all nader in te vullen met Amsterdamse School	Q 2	
3. Charter Diversiteit van SER is ondertekend	Q 2	Rappel gestuurd naar SER Diversiteit in Bedrijf

4. Afronding Letselklasje. Jonge nieuwe medewerkers die willen werken en leren in dienst bij VGA	Q 1 en Q 2	De kandidaten krijgen de eerste drie maanden theorie, gevolgd door drie maanden waarin zij lichte letselschaden voor VGA behandelen
5. VGA kent een eigen subpagina Inclusie en Diversiteit op haar website	Q 1 en Q 2	Tekst is geschreven door de Ambassadeur I&D en wordt door afdeling Communicatie getoetst.
6. Ambassadeursgroep VGA volgt training over werkgeluk	Q2	Cursus is gepland voor 24 mei 2024
7. Ambassadeur I & D sluit aan bij werkoverleggen	Doorlopend	
8. Aansluiting bij trsineeship VNAB Young Insurance	Q1	Aanvraag is ingediend en streven is in Q3 een young insurance trainee voor 6 maanden te begeleiden
9. Aansluiten bij diverse (gemeentelijke) gremia	Q 2	