a.s.r.



Stakeholderbeleid

Inhoud

1. Doelstelling en toepassingsbereik 3
1.1 Doelstelling 3
1.2 Toepassingsbereik 3
1.3 Samenhang met overige beleidsdocumenten 3
1.4 Afwijken van beleid 4

2. Juridisch kader en a.s.r. strategie 5
2.1 Koppeling met wet- en regelgeving 5
2.2 Koppeling met de strategie van a.s.r. 5

3. Key requirements 6
3.1 Key requirements 6

4. Rollen en verantwoordelijkheden 8

5. Principes van stakeholderbetrokkenheid 8

6. Stakeholders van a.s.r. 9
6.1 Stakeholderidentificatie en -analyse 10
6.2 Belangrijkste stakeholdergroepen 10

7. Consultatie en communicatie 12
7.1 Klantonderzoek 12
7.2 Betrokkenheid medewerkers 12
7.3 In gesprek met investeerders 13
7.4 Periodieke dialoogsessie 13
7.5 Sectorinitiatieven 14

Bijlage A Interactie per stakeholdergroep 15

Bijlage B Definities 17

1. Doelstelling en toepassingsbereik

De missie van a.s.r. is klanten helpen met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen. Of het nu gaat om schade aan een auto, huis of inboedel, ziektekosten, kosten voor een uitvaart of inkomen als iemand tijdelijk niet kan werken. Ook biedt a.s.r. hypotheken. Wie vermogen voor later of pensioen wil opbouwen of een vermogen wil laten beheren kan eveneens bij a.s.r. terecht.

De kern van onze strategie is lange termijn waarde creatie voor onze belangrijkste stakeholders: klanten, medewerkers, maatschappij en aandeelhouders. Daarom is een continue dialoog met onze stakeholders van groot belang voor a.s.r. en willen we hen betrekken bij, en consulteren over, onze strategie en ons beleid in het kader van duurzaam ondernemen en over relevante maatschappelijke ontwikkelingen waarin a.s.r. een actieve rol kan spelen.

1.1 Doelstelling

Het stakeholderbeleid van ASR Nederland N.V. heeft tot doel om bij het bepalen en verder ontwikkelen van de (duurzaamheid)strategie, de belangen van de relevante stakeholders mee te nemen. Een effectieve consultatie van, en betrokkenheid met, onze stakeholders zijn hierbij van belang, waarbij we ernaar streven om hun belangen zo goed mogelijk te dienen en een lange termijn relatie met hen op te bouwen. Dit beleid is toegespitst op het creëren van duurzame waarde op de lange termijn en biedt richtlijnen en principes om de relaties met stakeholders te onderhouden en te versterken.

Dit document vormt een leidraad voor de Management Board ('MB'), management en medewerkers. Dit document is ook van belang voor externe stakeholders van a.s.r. zoals klanten, maatschappelijke organisaties en toezichthouders.

1.2 Toepassingsbereik

Dit beleidsdocument is van toepassing op ASR Nederland N.V. en haar dochterondernemingen (hierna "a.s.r."). Tevens is dit beleidsdocument van toepassing op alle medewerkers, personen en entiteiten die in dit kader voor of namens ASR Nederland N.V. en haar dochterondernemingen activiteiten verrichten.

1.3 Samenhang met overige beleidsdocumenten

Dit Stakeholderbeleid kent raakvlakken met ander beleid van a.s.r. De voornaamste beleidsdocumenten waarmee samenhang bestaat, zijn:

- Strategisch kader duurzaam ondernemen
- Mensenrechtenbeleid
- Duurzaam verzekeren beleid
- Beleid voor verantwoord beleggen
- Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie beleid
- Klimaattransitieplan
- Belastingbeleid

1.4 Afwijken van beleid

Afwijken van dit beleid is in beginsel niet toegestaan[1]. Wanneer een productlijn, bedrijfsonderdeel of dochtervennootschap/deelneming (tijdelijk) niet voldoet aan het beleid of bepaalde key requirements, dan is het management verantwoordelijk voor het opstellen van een schriftelijke exceptie. Deze exceptie dient te worden opgesteld conform het template en bevat tenminste de volgende elementen:

- Het (onderdeel van) beleid en/of procedure waarop de afwijking van toepassing is;
- Een inhoudelijke beschrijving van de exceptie;
- Een toelichting op de oorzaak en gevolgen van de exceptie;
- De termijn waarop de exceptie van toepassing is;
- Een beschrijving van de acties die leiden tot het opheffen van de exceptie.

Team Sustainability beoordeelt de exceptie en kan besluiten het voor advies in te brengen in het Sustainability Committee van a.s.r.

1 Afwijkingen zijn wel toegestaan ter naleving van wettelijke vergunningsverplichtingen of op basis van pas toe of leg uitprincipe na akkoord van Compliance.

2. Juridisch kader en a.s.r. strategie

2.1 Koppeling met wet- en regelgeving

Met dit beleidsstuk voldoet a.s.r. aan de Nederlandse Corporate Governance code (december 2022). In de Nederlandse Corporate Governance Code zijn principes en 'best practice' bepalingen opgenomen die zich richten op het stimuleren van goed bestuur bij beursgenoteerde vennootschappen. In de Code is opgenomen dat een vennootschap moet streven naar het creëren van duurzame waarde op de lange termijn. Hierbij wordt het belang benadrukt dat bij de ontwikkeling van de visie, strategie en concrete doelstellingen rekening wordt gehouden met de (potentiële) impact van de vennootschap en de met haar verbonden onderneming op mens en milieu en met de (potentiële) impact van duurzaamheidsvraagstukken op de vennootschap en de met haar verbonden onderneming (dubbele materialiteit). Om ervoor te zorgen dat bij het bepalen van de aspecten van de strategie die betrekking hebben op duurzaamheid de belangen van de relevante stakeholders van de vennootschap worden meegenomen, stelt de vennootschap een beleid op hoofdlijnen op voor een effectieve dialoog met deze stakeholders.

Met dit beleidsstuk wordt ook invulling gegeven aan de Corporate Sustainability Reporting Directive ("CSRD"). Stakeholderbetrokkenheid staat centraal in due diligence processen en de dubbele materialiteit analyse. In de CSRD wetgeving wordt beschreven dat de onderneming (continue) in dialoog gaat met belanghebbenden die door de onderneming geraakt worden ("affected stakeholders") of hun vertegenwoordigers (zoals consumentenorganisaties of vakbonden), samen met gebruikers van duurzaamheidsverslaggeving en andere deskundigen, om hun input of feedback te ontvangen over de uitkomsten van de materiële impacts, risico's en kansen.

2.2 Koppeling met de strategie van a.s.r.

De kern van onze strategie is lange termijn waarde creatie voor onze belangrijkste stakeholders: klanten, medewerkers, maatschappij en aandeelhouders. Daarom is een continue dialoog met onze stakeholders van groot belang voor a.s.r. en willen we hen betrekken bij, en consulteren over, onze strategie, ons beleid in het kader van duurzaam ondernemen en over relevante maatschappelijke ontwikkelingen waarin a.s.r. een actieve rol kan spelen.

3. Key requirements

3.1 Key requirements

De volgende voor dit beleid bestaande key requirements zijn geïdentificeerd:

Key requirement	Toelichting
a.s.r. gaat in dialoog met haar **klanten** (zie 6.2)	Wie en frequentie: - Bedrijfsonderdelen – dagelijks - MB - regelmatig Onderwerpen dialoog: - Het bepalen, reviewen en prioriteren van materiële issues voor (duurzaamheid) strategie, beleid en rapportage. - Het inzichtelijk maken van de (negatieve en positieve) impact die a.s.r. heeft op haar stakeholders. - Het identificeren van duurzaamheidsrisico's en hoe deze gemitigeerd kunnen worden. - Het beantwoorden van de vraag hoe a.s.r. haar maatschappelijk toegevoegde waarde en positieve impact op korte en lange termijn verder kan vergroten. - Het uitbreiden en verbeteren van inzicht in huidige en toekomstige thema's en trends. Type interactie: - Telefonisch en per email - Enquêtes (bijv. NPS) - Raad van Doen - Webinars - Sociale media - Stakeholderdialoog
a.s.r. gaat in dialoog met haar **medewerkers** (zie 6.2)	Wie en frequentie: - HR – dagelijks - MB – regelmatig - Raad van Commissarissen - regelmatig Type interactie: - Telefonisch, per email en Teams - Functioneringsgesprekken - Ondernemingsraad - Sociale media - SAM (intranet) - Personeelsbijeenkomsten - Informatie- en inspiratiesessies - Medewerkerspanel - Stakeholderdialoog

Key requirement	Toelichting
a.s.r. gaat in dialoog met haar **investeerders** (zie 6.2)	Wie en frequentie: - Investor relations – dagelijks - MB - regelmatig Type interactie: - Bijeenkomsten met team Investor Relations en bestuursleden - Conference calls met analisten en (potentiële) investeerders - Webinars - Roadshows - Bedrijfspresentaties - Stakeholderdialoog
a.s.r. gaat in dialoog met de **maatschappij** (zie 6.2)	Wie: - team Sustainability, MB, medewerkers - Frequentie: regelmatig Type interactie: - Evenementen - Partnerships & lidmaatschappen - Bijeenkomsten - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog
Twee- tot driejaarlijks wordt er een **stakeholderdialoog** georganiseerd met vertegenwoordigers van alle belangrijke stakeholdergroepen en voor het verslag doen over die stakeholderdialoog. (Zie 7.4)	Wie: Team Sustainability, MB, senior management Frequentie: twee of driejaarlijks Type interactie: stakeholder evenement
(Continue) meten **Net Promotor Score** (NPS) (Zie 7.1)	Wie: Klant en digitaal Frequentie: dagelijks Type interactie: meten Net Promoter Score (NPS). De MB monitort per kwartaal de NPS-i score, omdat dit een strategische target is.
Regelmatige overlegmomenten en onderzoeken met medewerkers zoals de Denison Scan en eMood®. (Zie 7.2)	Wie: HR, medewerkers Frequentie: - Denison cultuur scan - jaarlijks - eMood® - twee-wekelijks Type interactie: survey

4. Rollen en verantwoordelijkheden

Het eigenaarschap en het beheer van het stakeholderbeleid ligt bij team 'Sustainability'. Dit team toetst dit beleid minimaal iedere 3 jaar op actualiteit. Het beleid wordt vastgesteld door de MB en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Belangrijke herzieningen van dit beleid worden ter bespreking ingebracht in het Sustainability Committee. Kleinere tekstuele updates en onderhoud van dit beleid worden niet ingebracht in deze commissie.

Het is aan de MB van a.s.r. om per situatie te bepalen wie de relevante stakeholders zijn en of de dialoog in het belang is van a.s.r. Team Sustainability is verantwoordelijk voor het organiseren en faciliteren van een periodieke stakeholderdialoog.

In Bijlage C is een RASCI tabel opgenomen waarin de rollen van in dit beleid betrokken functies zijn beschreven.

5. Principes van stakeholderbetrokkenheid

Dit stakeholderbeleid is gebaseerd op de Nederlandse Corporate Governance Code en internationale richtlijnen en standaarden waaronder de AA1000 Stakeholder Engagement Standaard en de Europese CSRD-richtlijn.

De Nederlands Corporate Governance Code berust op het uitgangspunt dat de vennootschap een lange termijn samenwerkingsverband is van diverse bij een vennootschap betrokken stakeholders. Stakeholders zijn groepen en individuen die direct of indirect het bereiken van de doelstellingen van een vennootschap beïnvloeden of erdoor (kunnen) worden beïnvloed: medewerkers, aandeelhouders en andere kapitaalverschaffers, toeleveranciers, afnemers en andere belanghebbenden. De MB en de Raad van Commissarissen hebben een verantwoordelijkheid voor de afweging van deze belangen en zijn doorgaans gericht op de continuïteit van de vennootschap en de met haar verbonden onderneming. Stakeholders moeten erop kunnen vertrouwen dat hun belangen op zorgvuldige wijze worden meegewogen, omdat dit een voorwaarde is voor hen om binnen en met de vennootschap samen te werken (Corporate Governance Code, 2022).

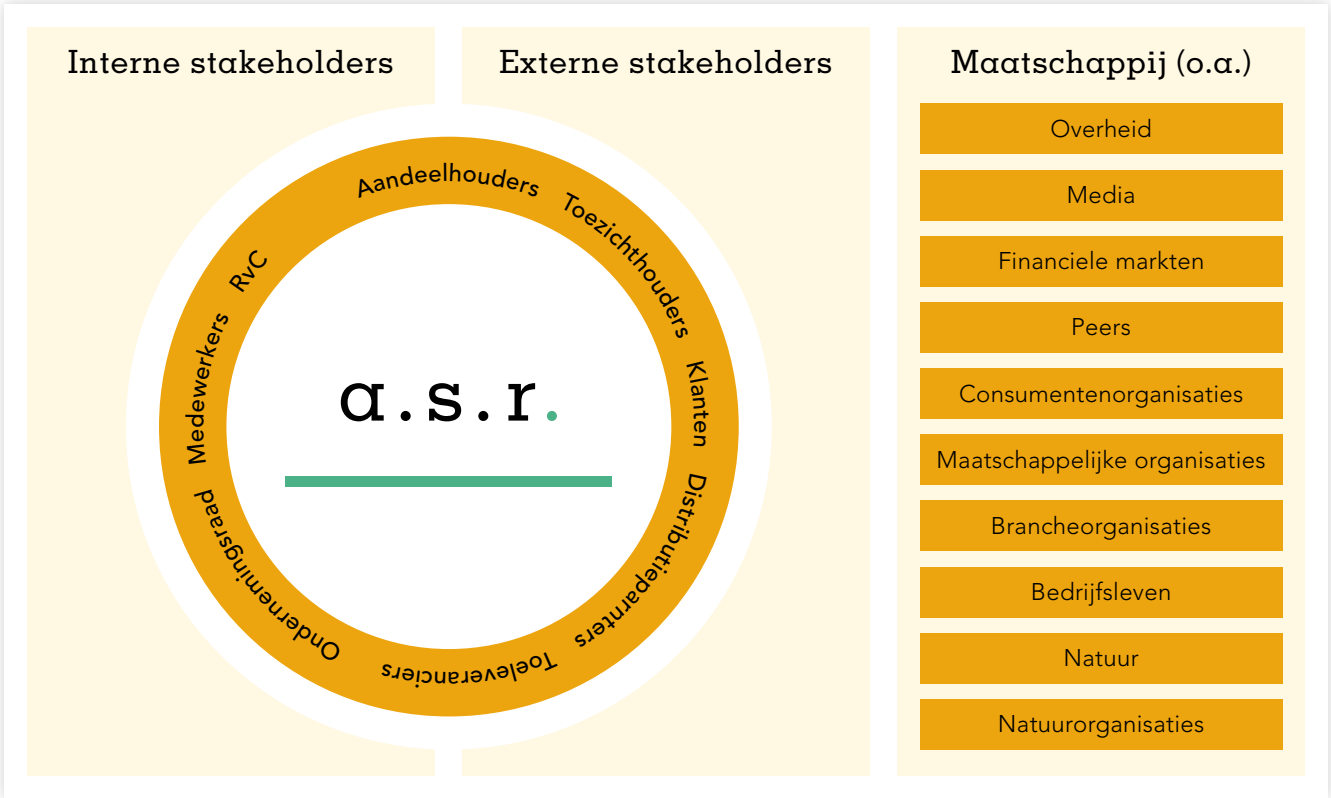
De definitie van stakeholderbetrokkenheid zoals deze in de AA1000 Stakeholder Engagement Standard wordt gehanteerd luidt: 'Stakeholderbetrokkenheid is het proces dat een organisatie gebruikt om relevante belanghebbenden te betrekken voor een duidelijk doel om overeengekomen resultaten te bereiken. Het wordt ook erkend als een verantwoordingsmechanisme, aangezien het een organisatie verplicht belanghebbenden te betrekken bij het identificeren, begrijpen en reageren op duurzaamheidsissues en zorgen en rapporteren, uitleggen en antwoord geven aan belanghebbenden voor beslissingen, activiteiten en prestaties' (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 2015).
De definitie van stakeholderbetrokkenheid beschreven in de Europese richtlijn 'CSRD': 'Een continu proces van interactie en dialoog tussen de onderneming en haar belanghebbenden, waardoor de onderneming hun belangen en zorgen kan horen, begrijpen en erop kan reageren.'

De volgende basisprincipes worden door a.s.r. gehanteerd om betrokkenheid met belanghebbenden te creëren en op te bouwen:
- Inclusie – relevante stakeholders worden actief betrokken en hen wordt de mogelijkheid gegeven om hun belangen en verwachtingen te uiten over onderwerpen en besluitvorming die op hen van invloed zijn.
- Materialiteit - besluitvormers moeten de impacts, risico's en kansen periodiek identificeren die er toe doen en deze meenemen in haar besluitvorming.
- Transparantie – a.s.r. is open en eerlijk in communicatie over materiële impacts, risico's en kansen en hoe daarmee wordt omgegaan.

a.s.r. hanteert de volgende uitgangspunten bij het organiseren van stakeholderbetrokkenheid en stakeholderconsultatie:
- Stakeholderbetrokkenheid versterkt de relatie met belangrijke stakeholders om inzicht en begrip over en weer te creëren en mogelijkheden te bieden voor samenwerking.
- Consultatie van stakeholders draagt bij aan het creëren van lange termijn waarde voor onze belanghebbenden, doordat de belangen van stakeholders meegenomen worden bij het aanscherpen van het beleid, de strategie en activiteiten van a.s.r. Door middel van dialoog toetst a.s.r. voortdurend of de focus nog steeds voldoende ligt op de juiste beleidsterreinen in de ogen van de stakeholders.
- Stakeholders wordt gevraagd om input te geven bij:
  - Het bepalen, reviewen en prioriteren van materiële issues voor (duurzaamheid)strategie, beleid en rapportage.
  - Het inzichtelijk maken van de (negatieve en positieve) impact die a.s.r. heeft op haar stakeholders.
  - Het identificeren van duurzaamheidsrisico's en hoe deze gemitigeerd kunnen worden.
  - Het beantwoorden van de vraag hoe a.s.r. haar maatschappelijk toegevoegde waarde en positieve impact op korte en lange termijn verder kan vergroten.
  - Het uitbreiden en verbeteren van inzicht in huidige en toekomstige thema's en trends.
- a.s.r. gelooft in de kracht van samenwerking en onderzoekt samen met stakeholders maatschappelijke thema's, issues en activiteiten gericht op verbetering hiervan.

6. Stakeholders van a.s.r.

a.s.r. heeft te maken met diverse stakeholdergroepen, zie onderstaande figuur.



6.1 Stakeholderidentificatie en -analyse

Om constructieve stakeholderbetrokkenheid en consultatie uit te kunnen voeren heeft a.s.r. in eerste instantie goed inzicht nodig in wie haar stakeholders zijn, op welke manier a.s.r. effect of invloed heeft op hun belangen – positief of negatief-, – door de activiteiten van a.s.r. en haar directe en indirecte zakelijke relaties in haar waardeketen. Dit kunnen dit ook gebruikers zijn van duurzaamheidsinformatie in het jaarverslag. En vervolgens op welke manieren a.s.r. betrokkenheid wil creëren met de betreffende stakeholdergroep. Dit kan zijn met de individuele stakeholder, maar ook met een vertegenwoordiger van de betreffende stakeholdergroep of met een hele stakeholdergroep.

Het type betrokkenheid met een stakeholder wordt bepaald aan de hand van de mate waarin een stakeholder belang heeft bij, of geraakt wordt door, de activiteiten van a.s.r. en de mate waarin de stakeholder invloed heeft op de activiteiten van a.s.r. Afhankelijk van deze aspecten wordt bepaald op welke manier betrokkenheid met stakeholders wordt georganiseerd en gefaciliteerd. Dit varieert van het monitoren van stakeholders tot aan het proactief betrekken van, en samenwerken met, stakeholders. Bij het monitoren van stakeholders kan ook gebruik worden gemaakt van data-gedreven toepassingen.

6.2 Belangrijkste stakeholdergroepen

Voor a.s.r. zijn alle stakeholdergroepen van groot belang. a.s.r. onderscheidt vier stakeholdergroepen waar de (duurzaamheid)strategie zich specifiek op richt: klanten, medewerkers, investeerders en de maatschappij waarin a.s.r. opereert. Binnen de besluitvorming worden hun belangen zorgvuldig gewogen.

Klanten: Onder klanten verstaan we particuliere en zakelijke klanten, maar ook de institutionele beleggers die klant zijn bij onze vermogensbeheerder. Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Daar geeft a.s.r. invulling in door zich te richten op het creëren van klantwaarde. Dat houdt in dat klanten een duidelijke toegevoegde waarde ervaren in producten en dienstverlening van a.s.r. Dat doen we door klantbehoeften centraal te stellen. Door een strategie die is gericht op het creëren van waarde voor klanten kunnen klanten effectief met a.s.r. worden verbonden.

Medewerkers: De medewerkers van a.s.r. zijn directe belanghebbenden van a.s.r. Medewerkers zoeken een professionele werkomgeving en autonomie ten aanzien van hun werk en carrière en hun duurzame inzetbaarheid. Voor medewerkers is het belangrijk dat:

- ze goede arbeidsvoorwaarden hebben,
- ze passend werk doen dat ze voldoening geeft,
- ze een goede balans tussen werk en privéleven hebben,
- er aandacht is voor hun gezondheid en welzijn,
- ze waardering krijgen voor de bijdrage die zij leveren,
- ze erkend worden voor wie ze zijn en zich onderdeel voelen van de organisatie a.s.r.

a.s.r. stimuleert en ondersteunt medewerkers om zichzelf te ontwikkelen, om hun kansen op de interne en externe arbeidsmarkt te vergroten. Ook heeft a.s.r. een uitgebreid aanbod op het gebied van vitaliteit en helpt medewerkers om gezond en fit aan het werk te blijven. a.s.r. streeft daarnaast naar een inclusieve cultuur, waarin verschillen worden erkend, gewaardeerd en benut, en wordt diversiteit in de samenstelling van het personeelsbestand bevorderd.

Investeerders: Investeerders en aandeelhouders vertrouwen het management van a.s.r. om een succesvolle bedrijfsstrategie te formuleren en uit te voeren om lange termijn waarde te creëren. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is 'waarde boven volume' dat bepaalt dat groei alleen wordt nagestreefd als het lange termijn waarde toevoegt, en door alleen fusies en overnames te doen die goed aansluiten bij de strategie. Daarnaast is er focus op het handhaven van een sterke kostendiscipline en streeft a.s.r. naar het behouden van een sterke balans en een robuuste Solvency II ratio zodat a.s.r. ook op de lange termijn aan haar verplichtingen kan voldoen. Investeerders zijn steeds meer geïnteresseerd in de maatschappelijke relevantie van de bedrijven waarin ze in beleggen. Voor hen is het ook belangrijk dat a.s.r. de belangen bedient van alle belangrijke stakeholders waardoor naast een goed rendement op kapitaal en het waarborgen van waarde creatie voor de lange termijn,a.s.r. ook haar 'license to operate' verdient.

Maatschappij: Naast de hiervoor genoemde stakeholders heeft a.s.r. een reeks andere belanghebbenden om rekening mee te houden bij haar activiteiten, zoals getroffen gemeenschappen, maatschappelijke organisaties, distributiepartners, toeleveranciers, overheid, belasting- en regelgevende instanties, toezichthouders, vakbonden, media, leveranciers, wetenschap, concurrenten en partners. Afhankelijk van het onderwerp en het type relatie, kunnen verwachtingen en belangen variëren van verantwoord beleggen, compliant zijn met wet- en regelgeving en mensen helpen financieel redzaam te zijn. Kortom, deze verschillende stakeholders verwachten dat a.s.r. verantwoorde maatschappelijke waarde creëert voor de lange termijn.

Stakeholders zonder stem

Stakeholders zonder stem (oftewel 'silent stakeholders[2]') zijn belanghebbenden die geen stem hebben of wiens stem amper of niet gehoord wordt. De natuur kan worden beschouwd als een 'silent stakeholder'. De natuur is essentieel voor het leven van ons allemaal, maar staat onder grote druk. Denk aan de opwarming van de aarde en het verlies aan biodiversiteit. Om het belang van de natuur te behartigen is het noodzakelijk om inzicht te verkrijgen in onze 'voetafdruk' of impact op de natuur. a.s.r. is adopter van het Taskforce for Nature related Financial Disclosures framework ('TNFD').

Mede naar aanleiding van de TNFD LEAP[3] assessment die in 2023 is uitgevoerd zijn beleid en acties geformuleerd, die zijn gepubliceerd in het klimaat- en biodiversiteitsverslag 2023. Daarnaast heeft a.s.r. zich verbonden aan de Finance for Biodiversity Pledge. Eind 2024 heeft a.s.r. een ambitie en targets met betrekking tot biodiversiteit en ecosysteemdiensten vastgesteld en zal daarover rapporteren in het jaarverslag. Ook toekomstige generaties zijn stakeholders zonder stem. Zij zullen de nadelige effecten van hedendaagse besluitvorming op milieu en natuurlijke bronnen in de toekomst ondervinden. Deze belangen wegen mee in de lange termijn klimaatambitie waar wordt gestreefd naar net zero emissies in 2050.

2 De term 'silent stakeholder' wordt ook gebruikt in de Corporate Sustainability Reporting Directive: "Nature may be considered as a silent stakeholder".
3 LEAP staat voor: Locate your interface with nature, Evaluate your dependencies and impacts on nature Assess your nature-related risks and opportunities, Prepare to respond to nature-related risks and opportunities and to report on your material nature-related issues.

7. Consultatie en communicatie

Strategisch, constructief en proactief overleg met stakeholders is van groot belang voor a.s.r. om strategie, beleid en activiteiten goed af te stemmen op de verwachtingen en belangen van stakeholders. De manier waarop wordt gecommuniceerd is afhankelijk van het type stakeholder, onderwerp en doel van het gesprek. Middelen die hiervoor worden ingezet variëren van persoonlijk contact tot het organiseren van roadshows, klant- en medewerker onderzoeken, gebruik maken van data-gedreven toepassingen en ronde tafel- en dialoogsessies. In de bijlage is een compleet overzicht te vinden van hoe a.s.r. communiceert per stakeholdergroep. In onderstaande is beschreven hoe a.s.r. belangrijke stakeholdergroepen consulteert om hun belangen te behartigen bij de invulling en realisatie van de strategie.

7.1 Klantonderzoek

Onder klanten vinden continue Net Promoter Score (NPS) -metingen plaats over de algehele relatie (NPS-r), op procesniveau (NPS-p) en op contactmomenten (NPS-c), om de klanttevredenheid te meten en te verbeteren. Met ingang van 2025 wordt ook de Net Promoter Score voor interacties (NPS-i) gemeten. Dit is een meetinstrument dat de tevredenheid van klanten evalueert op basis van de interacties met a.s.r. Bij het contact met klanten zijn intermediairs, distributiepartners en adviseurs ook een stakeholder van a.s.r.

Klanten vinden het in toenemende mate belangrijk dat (grote) bedrijven bijdragen aan het oplossen van milieu- en sociale problemen. Nederlanders maken zich zorgen over bijvoorbeeld klimaatverandering en toenemende sociaal-economische ongelijkheid. Deze zorgen hebben invloed op het handelen van mensen en ook op de keuze voor welke verzekering ze afsluiten of waar ze hun vermogen onderbrengen. Daarom wordt op centraal niveau jaarlijks gemonitord wat de houding en het gedrag van consumenten is ten aanzien van de maatschappelijke rol van bedrijven.

Om de algehele dienstverlening en de inspraak van klanten te verbeteren is onder meer de Raad van Doen opgezet. De Raad van Doen is het online klant- en adviseurspanel van a.s.r. Via dit panel worden klanten en adviseurs betrokken bij het verbeteren van de dienstverlening van a.s.r.: als klankbord voor de koers van a.s.r., als forum voor co-creatie, productontwikkeling, behartiging van het klantbelang én als sparringpartner. Bedrijfsonderdelen gebruiken panelleden uit de Raad van Doen ook om klantonderzoek te doen naar verwachtingen van klanten ten aanzien van duurzaamheidsaspecten voor specifieke verzekeringsproducten en diensten. Dit kan via vragenlijsten, maar ook door het organiseren van een dialoogsessie met panelleden.

7.2 Betrokkenheid medewerkers

De Ondernemingsraad (OR) van a.s.r. komt twaalf keer per jaar bijeen en overlegt zes keer per jaar officieel met (een vertegenwoordiging van) de MB. Tweemaal per jaar wordt de stand van zaken in de onderneming besproken in het bijzijn van twee leden van de Raad van Commissarissen. Daarnaast overlegt de OR periodiek met de door haar voorgedragen commissaris(sen). Ook is er structureel overleg van de Raad van Medewerkers[4].

In oktober 2024 is het platform Duurzame Doeners gelanceerd door het team Sustainability waarop medewerkers van a.s.r. ideeën over duurzaamheid met elkaar kunnen uitwisselen en activiteiten worden geïnitieerd.

Daarnaast kent a.s.r. een Werkgroep Diversiteit, Gelijkwaardigheid en Inclusie (DGI), bestaande uit een afvaardiging van medewerkers van Corporate Communicatie, Compliance, Sustainability, bedrijfsonderdelen en HR, en kunnen medewerkers zich aansluiten bij een klankbordgroep DGI. Tevens bestaat de mogelijkheid voor teams binnen a.s.r. om dialoogsessies rondom dit thema te organiseren, begeleid door een externe expert op gebied van diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie. Ook zijn er binnen a.s.r. verschillende communities van medewerkers zoals Zichtbaar Jezelf en Cultuurrijk.

4 De Raad van Medewerkers (RvM) bestaat uit 1 lid uit elke onderdeelscommissie en uit de 13 OR-leden. Ieder bedrijfsonderdeel heeft een onderdeelcommissie.

Om de betrokkenheid van medewerkers te meten en hun input te ontvangen gebruikt a.s.r. verschillende onderzoeken waaronder de jaarlijkse Denison Cultuur Scan en de wekelijkse eMood® met stellingen over vitaliteit, werkgeluk en productiviteit. Daarnaast is er in 2022 een Medewerkerspanel opgericht. Het panel is qua diversiteit representatief voor het medewerkersbestand van a.s.r. In het Medewerkerspanel van a.s.r. kunnen collega's via bijvoorbeeld polls, open vragen, enquêtes, interviews of groepsdiscussies hun mening geven over uiteenlopende onderwerpen. Dit kan variëren van hybride werken tot het ontwikkelaanbod en diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie.

7.3 In gesprek met investeerders

Jaarlijks nodigt a.s.r. haar aandeelhouders en andere vergadergerechtigden uit voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ASR Nederland N.V. Ter voorbereiding hiervan gaan leden van de MB in gesprek met belangenbehartigers van (institutionele) beleggers. ESG (environment, social, governance) onderwerpen kunnen dan ook aan bod komen. Daarnaast worden roadshows en bijeenkomsten georganiseerd rond de publicatie van (half)jaarcijfers om in gesprek te gaan met aandeelhouders (beleggers) en analisten. Het team Investor relations coördineert de stakeholder engagement met investeerders.

Binnen a.s.r. houdt het team 'Benchmarking en Reporting' zich bezig met het samenstellen van het jaarverslag van a.s.r. en voorziet de verschillende ESG benchmarks en indices van relevante informatie om de activiteiten en prestaties van a.s.r. internationaal te kunnen vergelijken. ESG scores en benchmarks vormen belangrijke databronnen voor beleggers die ESG factoren meewegen bij investeringsbeslissingen. De vragenlijsten die door leveranciers van benchmark- en indices worden opgesteld in combinatie met het proactief voeren van gesprekken met hen, geven a.s.r. inzicht in de vragen die (institutionele) beleggers hebben of waar ze belang aan hechten op het gebied van duurzaamheid. Dat is vervolgens weer input en feedback waarmee a.s.r haar eigen beleid kan aanscherpen.

7.4 Periodieke dialoogsessie

Naast dat a.s.r. continu op verschillende manieren in gesprek is met belanghebbenden, organiseert a.s.r. twee- tot driejaarlijks ook een periodieke uitgebreide stakeholderdialoog waarbij alle belangrijke stakeholder groepen vertegenwoordigd zijn. De periodiek georganiseerde stakeholderdialoog wordt zowel voor externe stakeholders als voor medewerkers georganiseerd, waaronder ook vertegenwoordigers van de ondernemingsraad. Tijdens deze dialoog gaat a.s.r. gericht in gesprek over de strategie van a.s.r., de materiële onderwerpen en gerelateerde activiteiten. Zowel de voltallige MB als een afvaardiging van het senior management nemen hieraan deel om de standpunten van belanghebbenden te horen, vragen te beantwoorden en deel te nemen aan discussies.

De uitkomsten van de periodiek georganiseerde stakeholderdialoog worden gedeeld met de Directieraad, de OR, deelnemers van de dialoog en andere belangstellenden. Daarnaast worden de belangrijke uitkomsten van de dialoog opgenomen in het jaarverslag van a.s.r. en gebruikt als input voor de in het jaarverslag opgenomen duurzaamheidsrapportage. Tevens kunnen uitkomsten ertoe leiden dat het strategisch kader duurzaam ondernemen of beleid wordt aangepast of aangescherpt. Daarnaast kunnen activiteiten worden geïnitieerd dan wel beëindigd.

Naast het organiseren van een gestructureerde periodieke stakeholderdialoog met verschillende belanghebbenden gaan de leden van de MB regelmatig in gesprek met afzonderlijke stakeholders. Denk hierbij aan gesprekken met onder meer adviseurs, vakbonden, aandeelhouders, toezichthouders, politici en maatschappelijke organisaties. Het doel van deze besprekingen is om feedback op onze impact op de maatschappij te ontvangen, inzicht te verkrijgen in de (veranderende) verwachtingen en belangen van stakeholders en ontwikkelingen binnen en buiten de financiële sector te blijven volgen. Maar ook om nieuwe inzichten, innovatieve oplossingen en inspiratie op te doen die bijdragen aan het verder verduurzamen van de activiteiten en bedrijfsvoering van a.s.r.

7.5 Sectorinitiatieven

a.s.r. werkt samen met andere financiële instellingen, maatschappelijke organisaties en overheidsinstanties om gezamenlijk beleid te ontwikkelen en om implementatie hiervan te bevorderen. Zo neemt a.s.r. bijvoorbeeld deel aan een via het Verbond van Verzekeraars geïnitieerde gemeenschappelijke dialoogsessie met een aantal stakeholders. Ook is a.s.r. actief betrokken bij verschillende sectorinitiatieven waaronder het Platform for Sustainable Finance van DNB, de Schuldeiserscoalitie, Platform Living Wages Financials (PLWF), de Energy Efficient Mortgages Hub Netherlands, de Green Deal Duurzame Zorg en de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Meer informatie hierover is te vinden op de website.

Bijlage A Interactie per stakeholdergroep

Stakeholdergroep	Type interactie	Frequentie
Klanten	- Telefonisch en per email - Enquêtes (bijv. NPS) - Raad van Doen - Webinars - Sociale media - Stakeholderdialoog	Dagelijks
Intermediair, distributiepartners en adviseurs	- Telefonisch en per email - Enquêtes (bijv. NPS) - Webinars - Sociale media - Stakeholderdialoog	Dagelijks
Medewerkers	- Telefonisch, per email en Teams - Functioneringsgesprekken - Ondernemingsraad - Sociale media - SAM (intranet) - Personeelsbijeenkomsten - Informatie- en inspiratiesessies - Medewerkerspanel - Stakeholderdialoog	Dagelijks
Prospects	- Sociale media - Commercials - Website contactpagina	Dagelijks
Financiële markt deelnemers: investeerders, aandeelhouders, analisten, banken en rating agencies	- Bijeenkomsten met team Investor Relations en bestuursleden - Conference calls met analisten en (potentiële) investeerders - Webinars - Roadshows - Bedrijfspresentaties - Stakeholderdialoog	Dagelijks
Concurrenten en partners	- Vergaderingen - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Regelmatig
Toezichthouders en Belastingdienst	- Bijeenkomsten met directieleden en afdelingen Compliance en Tax - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Regelmatig
Overheid	- Bijeenkomsten met directieleden, senior management en Public Affairs - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Regelmatig
Leveranciers	- Overleg op strategisch (2-4 keer per jaar), tactisch (maandelijks) en operationeel (dagelijks) niveau - Stakeholderdialoog	Regelmatig

Stakeholdergroep	Type interactie	Frequentie
Media	- Bijeenkomsten - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Bijna dagelijks
Vakbonden	- Vergaderingen - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Per kwartaal
Sociale partners	- Bijeenkomsten - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Regelmatig
Maatschappelijke organisaties & belangenorganisaties	- Evenementen - Partnerships & lidmaatschappen - Bijeenkomsten - Telefoon en e-mail - Stakeholderdialoog	Regelmatig

Bijlage B Definities

Definitie	Beschrijving
Stakeholders	Stakeholders zijn groepen en individuen die direct of indirect het bereiken van de doelstellingen van een vennootschap beïnvloeden of erdoor (kunnen) worden beïnvloed.
Stakeholderbetrokkenheid	Gedelegeerde verordening 2023/2772[5], Bijlage II, tabel 2: '*Een continu proces van interactie en dialoog tussen de onderneming en haar belanghebbenden, waardoor de onderneming hun belangen en zorgen kan horen, begrijpen en erop kan reageren.*'

5 Gedelegeerde verordening gebaseerd op de CSRD (EU) 2022/2464).

a.s.r.
Archimedeslaan 10
3584 BA Utrecht
www.asr.nl

ASR Nederland N.V., KVK 30070695 Utrecht

50515_0225