

**FORTIS**

Solid partners, flexible solutions

N.V. Efficiency Coaching S.A.
De heer Ph. Rogiest
Avenue de Tervuren 93
1040 BRUSSEL
BELGIE

1 november 2000
Referentiebrieven

Geachte heer Rogiest,

Wij schrijven u deze referentiebrieven vanuit de perceptie van de ondernemingsraad van Fortis Corporate Insurance (FCI) Nederland.

FCI is een schadeverzekeraar gericht op de industriële en groot zakelijke markt met vestigingen in Nederland en België en heeft in haar thuismarkten een leidende positie.

FCI heeft u, als bureau EffCo, ingeschakeld om een kostenprobleem op te lossen. De kostenratio is in onze branche van bovenmatig grote invloed op concurrentiekracht en rentabiliteit. De kostenratio's waren binnen FCI door de gehele organisatie heen structureel te hoog. EffCo heeft in een vooronderzoek vastgesteld dat een belangrijke oorzaak daarvan gelegen was in de inefficiëntie van de bedrijfsprocessen en de aansturing daarvan. EffCo heeft opdracht gekregen om de efficiëntie binnen vrijwel alle delen van de organisatie en over alle vestigingen heen te vergroten. Daartoe had EffCo zich ambitieuze doelen gesteld.

Voor de ondernemingsraad waren vier punten doorslaggevend om over de inschakeling van EffCo positief te oordelen:

- EffCo richtte zich op 2 sporen tegelijk, namelijk efficiëntieverbetering van de processen en het bevorderen van een proactieve managementstijl;
- EffCo denkt en doet tegelijk waardoor lange fasen van vooronderzoek achterwege blijven en snel duidelijkheid wordt gecreëerd
- EffCo accepteert de bestaande beleidskaders en verbetert vanuit de bestaande omgeving;
- EffCo verankert de kennis en de methodes in de organisatie waardoor blijvende resultaten geboekt worden.

Gedurende de uitvoering van het project is de ondernemingsraad positief over EffCo blijven oordelen. EffCo opereert doortastend en resultaatgericht, zij verkrijgt opvallend snel inzichten in de processen. Medewerkers worden actief bij het project betrokken en er is steeds aandacht voor voldoende draagvlak.

Fortis
Corporate
Insurance
OR Onderdeelcommissie

Prof. J.H. Bavincklaan 1
1183 AT Amstelveen
Postbus 2190
1180 ED Amstelveen
Nederland
Telefoon
++31 (0)20 503 1137
Fax
++31 (0)20 503 1904
E-mail
Rob.van.kerpel@fci.fortis.nl

Als aandachtspunt geeft de ondernemingsraad hier mee, dat een hoge mate van uniformiteit in alle deelprojecten het vertrouwen van de medewerkers nog verder zou kunnen bevorderen.

Voor de ondernemingsraad heeft EffCo zich een open gesprekspartner getoond. De ondernemingsraad had altijd toegang tot de projectresultaten.

EffCo heeft haar doelstellingen gerealiseerd, waarbij het de ondernemingsraad is gebleken dat de inbreng van alle lagen van het management van cruciaal belang is voor het resultaat.

Gedurende het project heeft de ondernemingsraad zijn taken goed kunnen verrichten. Alle informatie was toegankelijke en EffCo was voldoende aanspreekbaar. De rolverdeling tussen bestuurder en EffCo is transparant gebleven. EffCo verricht het werk en de bestuurder neemt de besluiten. Zo was EffCo verantwoordelijk en aanspreekbaar op de inhoudelijke kanten van het project en de bestuurder op de wijze waarop uiteindelijk de efficiëntieverbetering, die vertaalde in personele reductie, werd gerealiseerd.

Verbetering van efficiëntie dient een continu streven binnen een onderneming te zijn. Indien door omstandigheden de onderneming daarin zelf niet of niet snel genoeg slaagt, wordt interventie van een externe deskundige noodzakelijk. Met EffCo wordt dan een gespecialiseerde en resultaatgerichte partner ingehuurd die de rol van de ondernemingsraad onderkent en respecteert.

De ondernemingsraad wenst EffCo nog vele succesvolle projecten toe.

Met vriendelijke groet,



Rob van Kerpel
Voorzitter

OP Onderdeelcommissie ECI