

# Sociaal jaarverslag 2024

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

“ Samen onderweg in  
verandering: een jaar van  
groei en ontwikkeling ”



# Inhoudsopgave

Inleiding	5
Ontwikkeling en gebeurtenissen bij Klaverblad	7
De Klaverblad academie	7
Het ontwikkelprogramma 'Ik spring bij'	7
Talentenprogramma	7
Nieuwe In Gesprek Cyclus	7
Startersklas	7
Buitengewoon Leiderschapsprogramma	8
Project Kantoorombouw	8
Nieuwe In Gesprek-Cyclus	8
Teambarometer en medewerkersonderzoek	8
Werkgelegenheid	10
Werving en selectie	10
Instroom en uitstroom	10
Vaste medewerkers	10
Externe medewerkers	11
Aantal interne medewerkers in de afgelopen jaren	11
Aantal fte's in de afgelopen jaren	11
Opbouw personeelsbestand	12
Salarisschalen	13
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers	14
Uitgaven 2024	14
Verzuimbeleid en arbeidsomstandigheden	15
Verzuimcijfers	15
Verzuimpreventie en verzuimbegeleiding	15
Mentale gezondheid	15
Diversiteit & Inclusie	15
Ongewenst gedrag	16
Werk-privébalans en werkdruk	16
CAO 2024	18



# Inleiding

Welkom bij het sociaal jaarverslag 2024 van Klaverblad! In dit verslag nemen we je mee langs de hoogtepunten van 2024. We kijken naar werkgelegenheid, opleiding en ontwikkeling, verzuimbeleid, diversiteit & inclusie en nog veel meer. We zijn trots op wat we samen hebben bereikt en kijken uit naar een toekomst waarin we blijven groeien, verbinden en vernieuwen!

Terugkijkend op het afgelopen jaar zien we een organisatie die in beweging is gebleven. 2024 was een jaar waarin we samen verder bouwden aan een toekomstbestendig en inspirerend Klaverblad. Met volop aandacht voor persoonlijke en professionele groei, een gezonde werkomgeving en een veranderende bedrijfscultuur, zetten we mooie stappen vooruit.

Een belangrijk speerpunt dit jaar was ontwikkeling. Via de Klaverblad academie, het Talentenprogramma en de Startersklas Claims kregen medewerkers en young professionals de kans om hun kennis en vaardigheden verder uit te breiden. Ons Buitengewoon Leiderschapsprogramma is van start gegaan en helpt leidinggevendenden om onze medewerkers te verbinden aan onze ambitie, leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen en patronen te doorbreken en nieuw gedrag te verankeren.

Ook samenwerking en werkplezier stonden hoog op de agenda. Via het medewerkersonderzoek en de teambarometer horen we wat onze medewerkers fijn vinden en waar nog verbetering mogelijk is. In de vernieuwde In Gesprek-Cyclus stimuleren we de open communicatie en dialoog tussen medewerker en leidinggevende gericht op resultaten en persoonlijke groei. We zagen dit jaar een stijging in medewerkersbevlogenheid en betrokkenheid—een mooie bevestiging dat we de juiste koers varen!

Daarnaast zijn we in 2024 gestart met het aanpassen van onze werkomgeving aan de veranderende manier van hybride samenwerken tussen medewerkers en teams. Het Project Kantoorombouw zorgt ervoor dat ons kantoor een plek is waar ontmoeten, samenwerken en leren centraal staan en dat in een inspirerende omgeving.

Op het gebied van werkgelegenheid hebben we mooie resultaten behaald. Het jaar 2024 stond voor het Recruitment-team in het teken van innovatie en verbetering. We hebben belangrijke stappen gezet om de kandidaat-ervaring te optimaliseren, ons werkgeversmerk te versterken en nieuwe talenten aan te trekken. Onze Employee Value Proposition is verhelderd en de Werken bij-site heeft daarop aansluitend een flinke make over gekregen, die we in

2025 doorzetten. Bij ons kun je samen werken aan winst voor de samenleving.

We blijven ook aandacht besteden aan welzijn en inclusie. Ons verzuimbeleid, de inzet op mentale gezondheid en de ontwikkeling van een Diversiteits- en Inclusiebeleid helpen om een werkomgeving te creëren waar iedereen zich prettig en gewaardeerd voelt.

Natuurlijk zijn er ook uitdagingen. Het medewerkeronderzoek liet zien dat werkprocessen efficiënter kunnen en dat er behoefte is aan meer verbinding tussen management en werkvloer. Hier werken we in 2025 verder aan.

Al met al was 2024 een jaar waarin we als organisatie belangrijke stappen hebben gezet naar de toekomst. Dit sociaal jaarverslag geeft een compleet beeld van de ontwikkelingen binnen Klaverblad en de impact op onze medewerkers.

We hopen dat je het verslag met plezier leest en kijken ernaar uit om samen verder te bouwen aan een sterk, betrokken en toekomstbestendig Klaverblad!

Veel leesplezier! •

## Ontwikkelingen en gebeurtenissen bij Klaverblad

### De Klaverblad academie

Om onze doelen te realiseren, is het van belang dat we allemaal willen en kunnen meebewegen in de richting die we met Klaverblad hebben gekozen om onze ambitie waar te maken. Inzetbaar zijn en blijven is daarbij erg belangrijk. Om iedereen de kans te geven mee te bewegen naar 2025 en verder, bieden we sinds 2023 bij Klaverblad een inspirerend leerplatform aan. We zijn trots dat 98% van onze medewerkers hier ook gebruik van maakt.

Klaverblad wil met de Klaverblad academie meer standaardisatie bereiken en duidelijkheid geven over hoe medewerkers in hun functies en loopbaan kunnen ontwikkelen. De Klaverblad academie is het centrale punt van leren en ontwikkelen waar medewerkers hun vakkundigheid registreren, kennis delen met collega's, inschrijven voor trainingen met betrekking tot professionele ontwikkeling, ontwikkelpaden volgen om zich binnen en tussen functies te ontwikkelen en zelf een e-learning kunnen kiezen in de bibliotheek die hen helpt bij de persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast biedt de Klaverblad academie de mogelijkheid om met de auteurstool zelf een e-learning te maken. Deze functionaliteit is in 2024 uitgebreid met AI. Deze AI ontwerpt, aan de hand van een prompting-opdracht, zelf de opzet van een e-learning. Een handig hulpmiddel! Uiteraard vraagt het resultaat nog wel finetuning van de inhoudskundige.

### Het ontwikkelprogramma 'Ik spring bij'

Bij calamiteiten zoals een zware storm kan het in korte tijd erg druk worden bij Claims (Verzekeren). Het is dan fijn als er collega's van andere teams bij kunnen springen en zo onze klanten snel te kunnen helpen. Daarnaast vinden we het belangrijk dat medewerkers bij Klaverblad bekend zijn met één van onze belangrijke kernactiviteiten. Zo kun je altijd met begrip voor het werk van onze collega's vanuit de eigen functie maximaal bijdragen en vanuit waar-

de toevoegen voor onze klanten.

Om iedere collega in staat te stellen om snel bij te springen en te verbinden met onze business, hebben we een de leerlijn 'Ik spring bij' ontwikkeld. In deze leerlijn kan elke collega via een e-learning de verschillende aspecten leren die nodig zijn om de telefoon aan te nemen en de claim van een klant of partner aan te nemen. Nieuwe medewerkers volgen daarnaast ook nog een inwerkdagdeel bij Claims Schade Brand.

### Talentedprogramma

In 2024 is alweer een editie van het Talentedprogramma voor Klaverblad medewerkers afgerond. Zes collega's hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zich via het Talentedprogramma op persoonlijk gebied te ontwikkelen. Daarnaast is in 2024 ook weer een volgende groep gestart met het Talentedprogramma. Onder begeleiding van Zinsibility leren zij praktische persoonlijke vaardigheden die zij nodig hebben in hun rol binnen Klaverblad. Hierbij kun je denken aan het vergroten van het kritisch en lerend vermogen. Ook voor Klaverblad als organisatie is het talentedprogramma van belang: hiermee willen we doorstromen van onze talenten creëren, waardoor we talenten behouden en een aantrekkelijke werkgever zijn voor toekomstige talenten.

### Startersklas

Klaverblad speelt graag in op de toekomst en laat de young professionals kennis maken met ons als aantrekkelijke werkgever. In 2024 zijn we daarom bij Verzekeren gestart met een HBO startersklas, speciaal voor schoolverlaters die enthousiast zijn over het vak Verzekeren. De deelnemende young professionals leiden we op om breed inzetbaarheid te zijn binnen alle branches van onze Materiële Schade-teams. Binnen een jaar tijd zijn zij opgeleid tot een schadebehandelaar Multibranche met de daarbij behorende vakinhoudelijke opleidingen. In 2024

hebben we een pilot gedraaid met onze eerste startersklas. De ontwikkeling van deze nieuwe collega's hebben onze verwachtingen overtroffen. Daarom starten we in 2025 opnieuw met een startersklas.

## Buitengewoon Leiderschapsprogramma

Begin dit jaar startte het leiderschapsprogramma. Een reis waarbij leidinggevendenden een jaar lang met elkaar, maar wel vanuit het individu, kijken hoe wij met elkaar de doelen van Klaverblad het beste kunnen realiseren en welk gedrag daarbij hoort. Een cultuurprogramma over de as van leiderschap.

Het programma helpt leiders bij het omzetten van strategie in resultaten. En om zich te binden aan de ambities en doelen van Klaverblad: 2-8-95.

- > 2: verdubbeling van de omzet
- > 8: verhogen van de bevologenheid
- > 95: veiligstellen van het rendement

Het programma staat in het teken van:

- > Het verbinden van mensen aan de ambitie (mentaliteit: ik wil het);
- > Het ontwikkelen van leiderschapsvaardigheden (vakmanschap: ik kan het);
- > Het doorbreken van patronen en nieuw gedrag verankeren (gedrag: ik doe het).

## Project Kantoorombouw

In 2024 zijn we gestart met het project Kantoorombouw van de toren van Klaverblad. Na de corona-epidemie wordt er veel meer thuisgewerkt en dit geldt ook voor Klaverblad. Dit betekent dat medewerkers minder naar kantoor komen, maar ook dat het gebruik van het kantoorpand op de dagen dat de medewerkers wel aanwezig zijn is veranderd. Het kantoor heeft veel meer een sociale functie gekregen en medewerkers gebruiken het om elkaar te ontmoeten, van elkaar te leren en samen te werken.

De verbouwing van het kantoor moet deze aangepaste functie maximaal ondersteunen. De doelstelling van het project is dan ook om een kantooromgeving te creëren waar (toekomstige) medewerkers prettiger kunnen (samen)werken. Onder leiding van een architect en met een groep medewerkers als ambassadeurs zijn de wensen van de organisatie in kaart gebracht. 2024 stond voor het grootste deel in het teken van voorbereiden en 2025 in het teken van het realiseren van de nieuwe kantooromgeving.

## Nieuwe In Gesprek-Cyclus (IGC)

Op 1 december 2023 zijn we van start gegaan met IGC 2.0, wat bijdraagt aan een open en transparante dialoog. De nieuwe In Gesprek-Cyclus biedt medewerkers een gestructureerd kader voor regelmatige gesprekken met hun leidinggevende. Daarnaast lopen de gesprekken gelijk met de planning en control-cyclus en worden de individuele afspraken verbonden aan de Klaverblad-doelen. De vastlegging van de gesprekken is gedigitaliseerd door implementatie via ons personeelsinformatiesysteem. Inmiddels zijn we een jaar verder en zit de eerste cyclus van het beoordelen van onze medewerkers erop. We blijven de In Gesprek-Cyclus verbeteren om te zorgen voor effectieve en waardevolle gesprekken die bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling en organisatiedoelen. Vanaf 1 december 2024 is de nieuwe cyclus voor 2025 gestart

## Medewerkeronderzoek en teambarometer

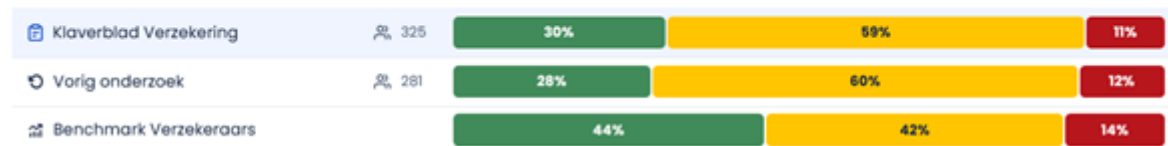
In april 2024 is de teambarometer via Effactory uitgezet, om te monitoren wat er goed gaat binnen ieder team en waar we nog aan moeten werken. In september 2024 heeft het jaarlijkse medewerkeronderzoek plaatsgevonden, ook uitgevoerd door Effactory. 81% van de medewerkers (325 van de 402) heeft de tijd genomen om hieraan deel te ne-



men. Het bevoegenheidscijfer over Klaverblad als organisatie is gestegen met 0,1 punt naar een 7,2, het percentage bevoegen medewerkers is licht toegenomen van 28% naar 30% en de NPS-score is verbeterd van -19 naar -8. Medewerkers geven aan plezier te hebben in hun werk, tevreden te zijn met de samenwerking in het team en met de ruimte voor eigen initiatieven. Toch zijn er ook duidelijke aandachtspunten. Een zorg die leeft, is dat het management onvoldoende zicht heeft op wat er speelt op de werkvloer. Daarnaast geven medewerkers aan dat de werkprocessen niet altijd efficiënt verlopen. Met deze feedback gaan we flink aan de slag. •

## Bevoegen medewerkers algeheel

De bevoegenheidscore in vergelijking met benchmarkscores.



# Werkgelegenheid

## Werving en selectie

Het jaar 2024 stond voor het Recruitment-team in het teken van innovatie en verbetering. We hebben belangrijke stappen gezet om de kandidaat-ervaring te optimaliseren, ons werkgeversmerk te versterken en nieuwe talenten aan te trekken.

Een van de grootste verbeteringen in 2024 is de implementatie van ons nieuwe Applicant Tracking System (ATS), Recruitee. Dit systeem vervangt YellowYard en biedt een efficiëntere en gebruiksvriendelijkere manier om sollicitaties te beheren. Dat zien we direct terug in de cijfers: terwijl we met YellowYard gemiddeld 750 sollicitaties per jaar ontvingen, hebben we sinds de ingebruikname van Recruitee medio september tot en met eind december (in 4 maanden dus) 500 sollicitaties mogen verwelkomen. Daarnaast hebben we een vernieuwde Werken bij-website gelanceerd. De website draagt bij aan een betere kennismaking met Klaverblad als werkgever en helpt talenten sneller en effectiever de juiste vacatures te vinden.

Ook is eind 2024 onze Employee Value Proposition (EVP) gedefinieerd. Een sterke en duidelijke positionering als werkgever is essentieel. In samenwerking met directie, Marketing en Communicatie hebben we de proposities vastgesteld die we als werkgeversmerk willen uitstralen, passend bij onze identiteit. In 2025 ligt de focus op het verwerken van de EVP in onze arbeidsmarktcommunicatie met bijvoorbeeld visuals, teksten en campagnes, om zo nog gericht de juiste talenten aan te trekken en te enthousiasmeren.

Het aantal vacatures bij Klaverblad blijft hoog, ondanks de 88 ingevulde vacatures in 2024. De voort

durende vraag naar gekwalificeerde collega's benadrukt de uitdagingen waar we als organisatie voor staan. We blijven werken aan verbeteringen in onze kandidaat-ervaring, het onboardingproces en een zorgvuldig inwerkprogramma om nieuwe medewerkers een goede landing te geven en zo de beste start

en een duurzame toekomst bij ons te waarborgen.

Met deze initiatieven en inzichten zetten we ons in 2025 verder in voor een sterk en toekomstbestendig Klaverblad.

## Instroom en uitstroom

In dit sociaal jaarverslag geven we onder het kopje 'externe medewerkers' een overzicht van in- en uitstroom van externe medewerkers en stagiairs. In alle overige overzichten zijn alleen de cijfers weergegeven van medewerkers met een dienstverband bij Klaverblad.

### Vaste medewerkers

In 2024 zijn 79 medewerkers in dienst getreden. Er zijn 70 medewerkers uit dienst gegaan. Er zijn in 2024 2 medewerkers met pensioen gegaan. Ook hebben 3 medewerkers gebruik gemaakt van de Regeling voor Vervroegde Uitdiensttreding (RVU). Vergeleken met eind 2023 steeg het aantal medewerkers eind 2024 met 11 medewerkers. De cijfers van de in-, door- en uitstroom staan in de volgende tabel.

In-, door-, en uitstroom*	2024			
	1	2	3	4
Kwartaal				
Instroom	30	24	14	11
Uitstroom	29	18	11	12
Doorstroom**	13	7	3	6
<b>Aantal medewerkers eind kwartaal</b>	<b>387</b>	<b>395</b>	<b>398</b>	<b>397</b>

\* Gegevens van vaste en tijdelijke dienstverbanden. Flex-poolers zijn niet meegeteld.

\*\* Doorstroom betreft zowel horizontale als verticale doorstroom van medewerkers.

### Externe medewerkers

Ook in 2024 hebben we relatief veel externe medewerkers moeten inzetten. Om de doelen te realiseren die Klaverblad gesteld heeft, is er grote behoefte aan tijdelijke expertise. Wel is Klaverblad de externe inhuur intensiever gaan managen.

In 2024 zijn er 109 externe medewerkers gestart in verschillende functies. Er vertrokken 92 externe collega's. Verder zijn er in 2024 13 stagiaires gestart en hebben in datzelfde jaar 9 stagiaires hun stage afgerond.

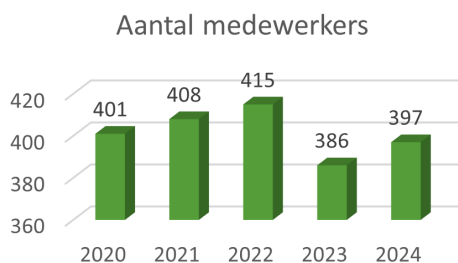
#### In- en uitstroom\*

Kwartaal	2024			
	1	2	3	4
Instroom	31	19	42	30
Uitstroom	26	27	7	41
<b>Aantal externe medewerkers en stagiaires eind kwartaal</b>	<b>113</b>	<b>105</b>	<b>140</b>	<b>129</b>

\* Gegevens van gedetacheerden, uitzendkrachten en stagiaires

### Aantal interne medewerkers in de afgelopen jaren

Hieronder is het aantal interne medewerkers in dienst over de afgelopen vijf jaar weergegeven in absolute aantallen, per 31 december van het betreffende jaar.



### Aantal fte's in de afgelopen jaren

In onderstaande tabel is het verloop van het aantal interne medewerkers in dienst over de afgelopen vijf jaar weergegeven in fte's. De ontwikkeling is als volgt:

Jaar (ultimo)	FTE
2020	356,9
2021	372,7
2022	378,4
2023	363,2
2024	370,1

## Opbouw personeelsbestand

De verhouding mannen en vrouwen is bijna onveranderd. Op 31 december 2023 waren er 206 (53,37%) mannen en 180 (46,63%) vrouwen in dienst. In 2024 was de verdeling 205 (52%) mannen en 192 (48%) vrouwen.

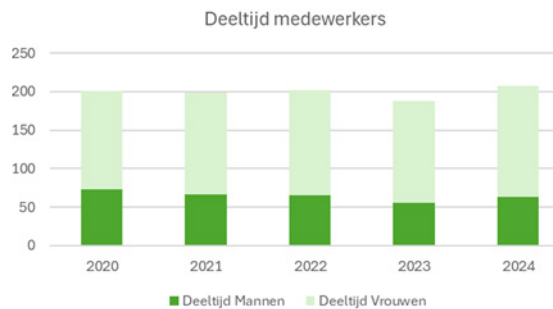
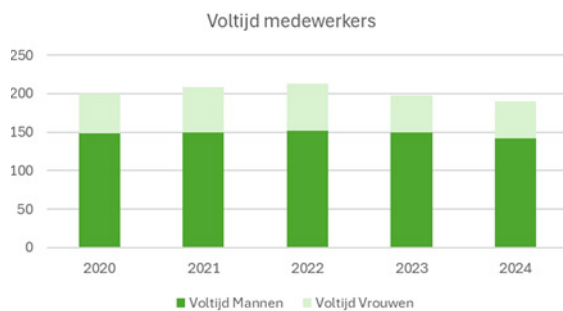
		Opbouw personeelsbestand				
		2020	2021	2022	2023	2024
Voltijd	Mannen	149	150	152	150	142
	Vrouwen	51	59	61	48	48
Deeltijd	Mannen	73	67	65	56	63
	Vrouwen	128	132	137	132	144
<b>Totaal</b>		<b>401</b>	<b>408</b>	<b>415</b>	<b>386</b>	<b>397</b>

Op 31 december 2024 waren er 24 (59%) mannen met een leidinggevende functie en 17 (41%) vrouwen met een leidinggevende functie.

De gemiddelde leeftijd in 2024 is 45, net als in 2023. In onderstaande tabel is de leeftijdsopbouw binnen Klaverblad weergegeven, gemeten op 31 december 2024:

### Werknemers naar leeftijdsgroep

<30 jaar	46
30-50 jaar	204
>50 jaar	147



## Salarisschalen

Met de komst van het nieuwe beloningsbeleid is Klaverblad per 1 maart 2023 overgestapt op een andere salarisstructuur. Aan elke functiegroep is een salarisschaal met een minimum en maximum in euro's gekoppeld. De vaststelling van dit minimum en maximum is gebaseerd op het gekozen marktconforme beleidsniveau van P50 in de financiële

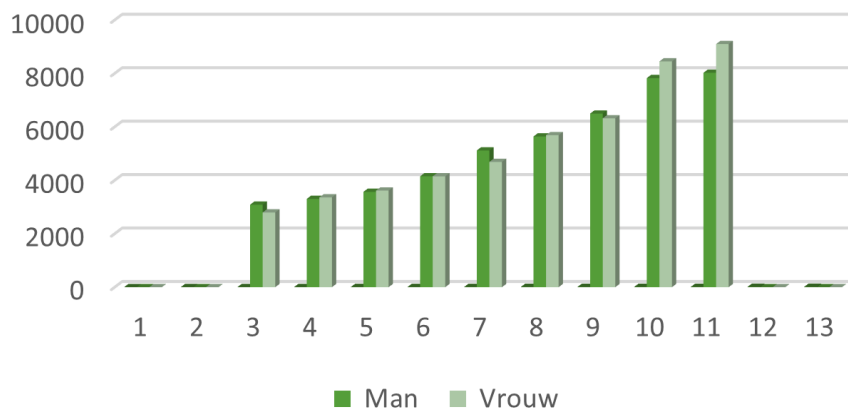
dienstverlening. Dat laatste sluit aan bij onze beloningsuitgangspunten, waaronder onze identiteit als coöperatie.

Het aantal medewerkers per salarisschaal ziet er als volgt uit. •

	Aantal medewerkers per salarisschaal														Totaal*
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
2020	0	10	0	19	62	52	72	80	53	16	6	9	9	-	388
2021	0	13	0	24	64	52	74	78	60	16	8	5	12	-	406
2022	0	6	13	20	64	52	66	81	57	25	6	9	14	-	413
2023	0	3	4	12	55	55	63	72	64	29	10	10	2	4	383
2024	0	3	4	16	51	54	57	75	69	38	10	12	2	3	394

\* Exclusief directieleden

## Gemiddeld salaris per salarisschaal\*



\* Het gemiddelde salaris per salarisschaal in de grafiek houdt geen rekening met de leeftijdsopbouw in schalen. I.v.m. mogelijke herleidbaarheid en privacygevoeligheid zijn een aantal schalen in de grafiek weggelaten.

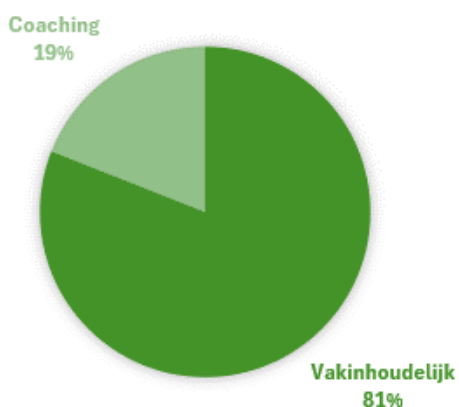
# Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

## Uitgaven 2024

Klaverblad wil een lerende organisatie zijn, die investeert in kennis, vaardigheden en ontwikkeling van de medewerkers. En dat blijft te zien aan de cijfers. In 2024 heeft Klaverblad € 922.761 geïnvesteerd in opleidingen en coaching. Dit is 2,92 % van de totale loonsom (€ 31.567.306,21).

De verdeling van de totale opleidingsuitgaven is als volgt:

### OPLEIDINGSUITGAVEN 2024



In onderstaand overzicht zijn de opleidingsuitgaven van de laatste vijf jaar opgenomen. •

Opleidingsuitgaven			
Jaar	Uitgaven	Medewerkers	Percentage bruto loonsom
2020	€ 545.482,31	389	2,28%
2021	€ 645.530,90	408	2,67%
2022	€ 628.903,37	413	2,31%
2023	€ 1.024.877,11	386	3,60%
2024	€ 922.761,10	397	2,92%

# Verzuimbeleid en arbeidsomstandigheden

## Verzuimcijfers

Jaar	Verzuim totaal	Kort verzuim <sup>1</sup>	Middel verzuim <sup>2</sup>	Lang verzuim <sup>3</sup>	Meldingsfrequentie <sup>4</sup>
2020	5,22%	0,45%	0,31%	4,46%	0,68
2021	5,25%	0,59%	0,97%	3,18%	0,81
2022	5,36%	0,60%	0,69%	4,03%	1,08
2023	4,03%	0,57%	0,78%	2,69%	0,90
2024	4,26%	0,84%	1,14%	1,92%	1,03

<sup>1</sup> Kort verzuim: minder of gelijk aan vijf dagen.

<sup>2</sup> Middel verzuim: meer dan vijf en minder of gelijk aan vijftien dagen.

<sup>3</sup> Lang verzuim: langer dan vijftien dagen

<sup>4</sup> De meldingsfrequentie geeft aan hoe vaak werknemers zich gemiddeld ziek melden

## Verzuimpreventie en verzuimbegeleiding

Gelukkige, vitale medewerkers verzuimen minder en ervaren meer werkplezier. Klaverblad zet daarop in op preventie en duurzame inzetbaarheid door initiatieven als de vitaliteitsweek, interventies als Psion en extra aandacht voor frequent verzuim.

### Mentale gezondheid

Beroepsziekte nummer 1 in Nederland is werkstress en ruim een derde van het langdurig verzuim heeft een psychische achtergrond. Door het inzetten van preventieve interventies probeert Klaverblad dit zoveel mogelijk te voorkomen. Met de invoering van het Huis van Werkvermogen zijn het welzijn en de gezondheid van de medewerker (zowel mentaal als fysiek) een vast gespreksonderwerp tussen leidinggevende en medewerker. Als de medewerker behoefte heeft aan ondersteuning op het mentale vlak, kan er via Klaverblad een interventie ingezet worden in de vorm van een traject bij Psion.

We werken met vaste partners. Zo werken we met een partner die praktische hulp en ondersteuning bij werkstress, burn-out en andere psychische klachten biedt aan onze medewerkers. In gemiddeld 8 individuele gesprekken wordt samen met een psycholoog gekeken naar de achterliggende problematiek en

wordt in veel gevallen uitval en verzuim voorkomen. In 2024 heeft Klaverblad 17 medewerkers aangemeld. Van de aanmeldingen was 10 vrouw en 7 man. Van de aanmeldingen was 18% jonger dan 35 jaar, 29% tussen de 35 en 45 jaar, 29% tussen de 45 en 55 jaar en 24% was ouder dan 55 jaar.

### Diversiteit & Inclusie

In de eerste helft van 2024 heeft Klaverblad onderzoek laten uitvoeren naar diversiteit en inclusie, als onderdeel van een afstudeeronderzoek door een vierdejaars hbo-studente. Het onderzoek werd gestart met het oog op de wens van Klaverblad om een meer diverse en inclusieve organisatie te worden. De onderzoeksopzet bestond uit een enquête onder 102 respondenten en een focusgroep van 12 medewerkers, wat enkele interessante bevindingen opleverde.

Naast dat er al verschillende initiatieven zijn geïntroduceerd, wordt er momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een Diversiteits- en Inclusiebeleid, in samenwerking met een klankbordgroep. Het doel is om een diverse en inclusieve werkomgeving te creëren. De komende maanden worden er verschillende vormen van input verzameld en wordt er een concreet plan opgesteld.

Halverwege 2025 zal er een beleid worden gepresenteerd die de koers van Klaverblad als werkgever verder zal bepalen en beschrijft hoe dit bereikt kan worden. Verschillende medewerkers uit de organisatie zullen actief betrokken worden bij dit proces, zodat het beleid daadwerkelijk aansluit bij de werkgever die Klaverblad is en wil zijn. Dit beleid zal bijdragen aan het versterken van een cultuur van gelijkwaardigheid, respect en samenwerking binnen de organisatie.

### Ongewenst gedrag

In september 2024 is het jaarlijkse medewerkeronderzoek uitgevoerd. Daaruit bleek dat 7% van de medewerkers ongewenst gedrag heeft ervaren (23 medewerkers). Dit is gelijk aan het percentage van 2023. Het meest voorkomende ongewenste gedrag bestaat uit pesten en schelden door collega's onderling. Bij 24% van de 23 medewerkers komt het ongewenste gedrag vanuit de klant. Medewerkers worden hierop getraind, maar het percentage is het afgelopen jaar helaas toch nog gestegen (van 11% naar 24%).

In 2024 is er in 63% van ongewenst gedrag een melding gedaan. In 2023 was dit nog maar 39%. In 75% van de gemelde gevallen was men tevreden over de opvang en afhandeling. We vinden het belangrijk dat er een open cultuur is waarin men zich vrij voelt dit bespreekbaar te maken.

De interne vertrouwenspersonen kregen in 2024 7 meldingen, waarvan 2 meldingen over hetzelfde gingen. De externe vertrouwenspersonen hebben geen meldingen ontvangen. Het Loket Interne Klachten heeft in 2024 2 meldingen ontvangen.

### Werk-privébalans en werkdruk

Klaverblad vindt een gezonde werk-privébalans belangrijk en kent reguliere werktijden. Werken in de avonduren of in het weekend komt nauwelijks voor. Medewerkers hebben, afhankelijk van de functie,

vrijheid om zelf de agenda te beheren en er wordt steeds meer resultaatgericht gestuurd. Vanuit het medewerkeronderzoek 2024 werd de werk-privébalans gewaardeerd met een 7,2 (0,4 hoger dan het branchegemiddelde).

Een hoge werkdrukbeleving is binnen Klaverblad wel een thema. We besteden er regelmatig aandacht aan om de werkdrukbeleving te verminderen en met succes. Van de ondervraagden van het medewerkeronderzoek 2024 gaf 26% aan dat de werkdruk (veel) te hoog ligt. In 2023 was dit 35% en in 2022 42%. •





## CAO 2024

Met ingang van 1 januari 2024 is de nieuwe cao ingegaan. Deze cao heeft een looptijd van één jaar en verloopt daarmee op 31 december 2024.

### **Salarisverhoging**

In 2024 is er één structurele salarisverhoging doorgevoerd. Per 1 januari 2024 is er een structurele salarisverhoging van 8% doorgevoerd. •

Bezoek- en vestigingsadres

Afrikaweg 2  
2713 AW Zoetermeer

Postadres

Postbus 3012  
2700 KV Zoetermeer

[www.klaverblad.nl](http://www.klaverblad.nl)