

Klant Tevredenheids Onderzoek



Samenvatting

13 08 007

Maastricht, 2 december 2008

Samenvatting en conclusies

Van 22 oktober tot en met 7 november 2008 hebben 503 deelnemers van het Pensioenfonds Tandartsen en Tandarts-specialisten (SPT) via het invullen van een schriftelijke c.q. webvragenlijst meegedaan aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Doel van dit onderzoek was het verkrijgen van inzicht in:

1. de klanttevredenheid bij deelnemers;
2. het oordeel op allerlei deelaspecten van de dienstverlening (bijv. afhandeling van contacten, snelheid dienstverlening, klantgerichtheid etc.);
3. het vaststellen van het belang van elk van de onderliggende dienstverleningsaspecten (service, communicatie etc.) in het verklaren van het totaaloordeel dat de klant uitspreekt;
4. de mate waarin op operationeel niveau het onderzoek voldoende concrete handvatten biedt voor eventuele verbeteringen;
5. de mate waarin op strategisch/tactisch niveau handvatten beschikbaar komen voor optimalisatie van de organisatie.

De resultaten van het onderzoek zijn in dit rapport beschreven. Hieronder vindt u een samenvatting van de meest in het oog springende uitkomsten.

Pensioenbewustzijn

Circa tweederde van alle deelnemers blijkt 'pensioenbetrokken' te zijn: zij geven aan dat hun pensioenvoorziening hen bezighoudt en/of wel eens actief op zoek te gaan naar informatie met betrekking tot hun pensioen. Vergeleken met wat we bij andere onderzoeken tegenkomen, is er sprake van een hoge mate van pensioenbetrokkenheid. Vermoedelijk is dit een gevolg van een combinatie van factoren: een relatief zelfstandig handelende groep gewend als zelfstandige eigen verantwoordelijkheid te nemen, het gegeven dat (actieve) deelnemers geen mogelijkheid meer hebben om via SPT pensioen op te bouwen en daardoor zijn aangewezen op het treffen van aanvullende voorzieningen, de continue aandacht in de pers voor de kredietcrisis en de financiële positie van pensioenfondsen en tenslotte de communicatie van SPT enkele weken voorafgaand aan het onderzoek dat er dit jaar geen toeslagverlening plaatsvindt.

De mate van betrokkenheid hangt bovendien in sterke mate samen met de afstand tot de pensioengerechtigde leeftijd (hoe dichterbij de 65, hoe groter de mate van betrokkenheid). Het in vergelijking met andere (niet gesloten) pensioenfondsen grote aandeel ouderen (70% is 55 jaar of ouder) is eveneens een verklaring voor de relatief grote mate van betrokkenheid.

De meest geraadpleegde bronnen voor pensioeninformatie zijn de tussenpersoon/pensioenadviseur en het internet (in het algemeen en specifiek de website SPT). De tussenpersoon/pensioenadviseur is het meest belangrijk voor de actieven/slapers, het internet voor de recent gepensioneerden en de website SPT en mijn pensioenfonds/AZL helpdesk voor overige gepensioneerden. Deze laatste groep is over het

algemeen relatief het minst actief op zoek naar pensioeninformatie. Ook in het kader van zoekgedrag is leeftijd een bepalende factor: de relatief jongere deelnemers richten zich met name tot hun tussenpersoon/pensioenadviseur en naarmate de leeftijd toeneemt gaat men zich meer tot het pensioenfonds zelf wenden (de website SPT of de AZL helpdesk). Het gegeven dat jongere deelnemers doorgaans minder pensioen hebben opgebouwd bij SPT en het dus een relatief klein belang vertegenwoordigt, hangt hiermee samen.

Kijken we naar de pensioen kennis dan zien we dat het aandeel deelnemers bekend met zaken als pensioengerechtigde leeftijd, hoogte pensioenuitkering en jaarlijkse toeslagverlening varieert tussen de 50 en de 65%. Ten aanzien van de jaarlijkse toeslagverlening weet 85% van diegenen die daarmee bekend zijn, dat deze voorwaardelijk is en 60% dat dit een prijsindex betreft.

Zoomen we nog dieper in, dan blijkt dat 94% op de hoogte is dat SPT een gesloten fonds is en dat eenderde deel dit bezwaarlijk vindt (actieven/slapers en recent gepensioneerden hebben hier relatief meer moeite mee dan de groep overig gepensioneerden). Daarnaast is driekwart van de deelnemers ervan op de hoogte dat de pensioenregelingen zijn ondergebracht bij AZL. Driekwart heeft echter geen veranderingen in communicatie of service waargenomen. Diegenen die dat wel hebben, oordelen overwegend positief. Gepensioneerden die al vóór 2005 een pensioenuitkering ontvangen, zijn minder goed op de hoogte van het feit dat SPT een gesloten fonds is (84%).

Oordeel dienstverlening

De resultaten wijzen uit dat zes op de tien deelnemers (58%) geen oordeel over de dienstverlening van AZL als geheel blijkt te kunnen geven (onder actieven/slapers is dit tweederde deel). Het karakter van SPT als een gesloten fonds, waarbij het niet meer mogelijk is om er pensioen op te bouwen, komt hier duidelijk in naar voren: deelnemers, en dan met name de actieven/slapers, hebben weinig directe ervaring met de dienstverlening door hun pensioenfonds/door uitvoeringsorganisatie AZL.

Degenen die wel een oordeel vellen, beoordelen de dienstverlening van AZL als geheel met een gemiddeld rapportcijfer van 7.6. Gepensioneerden zijn over het algemeen positiever over AZL (8.2) dan actieven/slapers (7.1). Recent gepensioneerden oordelen op hun beurt met een 7.5 duidelijk minder positief dan de overige gepensioneerden (8.5). Vergelijken we het algemeen oordeel met dat van andere pensioenfonds dan scoort AZL bij actieven gemiddeld (0.1 onder het niveau van de RenM benchmark) en bij gepensioneerden bovengemiddeld (0.6 boven de RenM benchmark).

Binnen het onderzoek zijn een zevental dienstverleningsonderdelen onderscheiden:

1. de *correspondentie* (schriftelijk of email) (begrijpelijke informatie, toonzetting, zorgvuldige samenstelling, resultaatgericht, reactietermijn, nakomen afspraken);

2. het *telefonisch contact* met AZL (tijdig opgenomen, vaak doorverbonden, begrijpelijke informatie, antwoord op vraag, vriendelijk, meedenken, op tijd nakomen afspraken);
3. de *website* SPT (vormgeving, weg kunnen vinden, begrijpelijke informatie, antwoord op vraag);
4. de *pensioenplanner* op SPT-website (relevante info, keuzemogelijkheden, rekenmodules, handleiding);
5. de SPT nieuwsbrief (vormgeving, onderwerpkeuze, begrijpelijkheid, verschijningsfrequentie);
6. de jaarlijkse *pensioenopgave* van SPT (duidelijk overzicht, kunnen afleiden pensioendatum, kunnen afleiden bedrag pensioenuitkering, duidelijke bijlage/toelichting);
7. de *betaling* door AZL (tijdigheid uitkering, duidelijke specificatie, tijdigheid jaaropgave, duidelijke jaaropgave).

Ook voor de verschillende onderdelen geldt dat niet alle deelnemers er ervaring mee hebben opgedaan. De volgende tabel toont voor elke van de bovenstaande dienstverleningsdimensies het aandeel deelnemers dat een oordeel heeft gegeven en het gemiddelde rapportcijfer over de onderliggende aspecten:

	Actieven / slapers	Gepensioneerden			Allen	Beoordeeld door:
		Recent	Overig	Totaal		
- betaling	8.4 ¹	8.5	8.7	8.7	8.5	85-90%
- pensioenopgave	7.4	--	--	--	7.4	75-90%
- nieuwsbrief	7.2	7.5	7.7	7.7	7.3	60-65%
- correspondentie	7.0	7.5	8.1	7.9	7.3	20-50%
- telefonisch contact	6.7	7.7	8.1	7.8	7.2	5-10%
- website SPT	6.9	7.3	7.8	7.6	7.0	25%
- pensioenplanner	6.7	--	--	--	6.7	10%
- algemeen oordeel	7.1	7.5	8.5	8.2	7.6	42%

Over de betaling van het pensioen hebben deelnemers niets dan lof en ook de jaarlijkse pensioenopgave en de SPT nieuwsbrief scoren over het algemeen een ruime voldoende. In al deze gevallen betreft het doorgaans een door SPT geïnitieerde actie. Gaat het om een door deelnemers geïnitieerde actie (correspondentie, telefonisch contact of het raadplegen van (de pensioenplanner op) de website), dan kan er met name volgens de actieven/slapers het nodige verbeterd worden. We hebben hier te maken met een groep zelfstandige en hoog opgeleide deelnemers, die in hun verwachtingen omtrent dienstverlening wellicht nog veeleisender zijn dan de gemiddelde deelnemer: de snelle, individuele benadering die zij van hun tussenpersoon/pensioenadviseur krijgen, verwachten zij ook bij het pensioenfonds/de uitvoeringsorganisatie terug te zien.

¹ Onder de actieve deelnemers wordt door een beperkt deel (n=25) aangegeven dat zij weliswaar pensioen ontvangen, maar nog steeds (als tandarts of tandarts-specialist) werkzaam zijn.

Imago

Net als in het geval van het dienstverleningsoordeel blijkt een nog iets groter deel (ongeveer driekwart) van de deelnemers geen beeld van AZL te hebben. De deelnemers die wel een beeld van AZL als uitvoerder van hun pensioenregeling hebben, kenmerken dit met name door betrouwbaarheid, een correcte administratieve afhandeling, vertrouwen, zorgvuldigheid, professionaliteit, moderniteit en een begrijpelijke communicatie. Relatief minder van toepassing op AZL vindt men 'reageert snel', 'staat voor je klaar' en 'persoonlijk' (circa één op de drie deelnemers vindt deze kwalificaties minder goed bij AZL passen).

Deelnemers die het afgelopen jaar contact hadden, blijken een minder positief beeld van AZL te hebben dan deelnemers die geen contact met AZL hebben gehad. De ervaring dat de afhandeling van de contacten zelf (veelal telefonisch) matig scoren als het gaat om 'vaak doorverbonden', 'meedenken', 'nakomen afspraken' en 'beantwoording vraag' heeft vermoedelijk tot een minder positief imago ten aanzien van dienstverleningsaspecten geleid.

Overwegingen

Wat betekenen de hiervoor beschreven resultaten nu concreet voor de toekomstige invulling van de dienstverlening door AZL? Hieronder staat een aantal aandachtspunten geformuleerd.

De deelnemers van SPT kunnen op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek in grofweg drie groepen worden onderverdeeld:

1. deelnemers die geen oordeel over AZL als dienstverlener kunnen vellen;
2. deelnemers die het afgelopen jaar contact met AZL gehad hebben;
3. deelnemers die wel een oordeel over AZL als dienstverlener vellen, maar het afgelopen jaar geen contact gehad hebben.

Ad1. Geen oordeel over AZL

De groep die geen oordeel over AZL als dienstverlener velt (58% van alle deelnemers) bestaat voor meer dan driekwart uit actieven/slapers, omvat relatief veel deelnemers jonger dan 55 jaar voor wie het pensioen bij SPT een relatief klein belang vertegenwoordigt. Vergeleken met de andere twee groepen houdt hun pensioenvoorziening hen minder bezig en is de kennis over hun eigen pensioensituatie relatief klein. Voor pensioengerelateerde informatie wenden zij zich meestal tot hun pensioenadviseur (en niet of nauwelijks tot het pensioenfonds of AZL). Eenderde deel wist niet dat de uitvoering van hun pensioenregeling is ondergebracht bij AZL.

Voor deze groep lijkt het op de eerste plaats zaak de bekendheid met SPT via AZL als uitvoerder verder uit te breiden, al was het alleen maar zodat ze weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen. Een actievere communicatie (bijvoorbeeld in de vorm van een duidelijke vermelding op het UPO) zou hier zeker aan bijdragen.

Ad2. Afgelopen jaar contact gehad

Binnen de groep die wel een oordeel over AZL als dienstverlener vellen, maken we onderscheid tussen deelnemers die het afgelopen jaar contact met AZL hadden en degenen die dit niet hadden. Te beginnen met de eerste groep (10% van alle deelnemers): deze groep is zeer betrokken bij hun pensioenvoorziening, gaat actief op zoek naar informatie (o.a. via de website van SPT en het pensioenfonds/de helpdesk van AZL) en hecht veel belang aan het pensioen dat zij bij SPT hebben opgebouwd.

Ofschoon gepensioneerd over het algemeen tevreden over de (afhandeling van) contacten zijn, blijken actieven/slapers minder enthousiast. Een relatief grote mate van ontevredenheid op aspecten als 'vaak doorverbonden', 'nakomen afspraken' en 'meedenken' lijkt tot een minder positief beeld over AZL als dienstverlener te hebben geleid. Actieven/slapers met telefonische vragen over ondermeer de bijlage van de jaarlijkse pensioenopgave blijken relatief vaak te moeten worden doorgeschakeld voordat hun vraag beantwoord wordt. En dat doet afbreuk aan het beeld dat zij van AZL (als uitvoerder van de pensioenregeling van SPT) hebben. Dat wijst op twee aandachtspunten: de vragen die zij hebben en die door diverse huidige communicatie onvoldoende worden beantwoord en de manier waarop de opvang van telefonische vragen georganiseerd is. Een meer directe afhandeling ('one stop shopping, b.v. een apart nummer voor vragen met inhoudelijk op de hoogte zijnde medewerkers) sluit beter aan op de klantverwachting. Ook adviseren we de tijdsduur van afhandeling van vragen te verkorten (ongeacht of die via de telefoon of op een andere manier gesteld worden).

Ad3. Wel een oordeel over AZL, maar geen recent contact

De groep deelnemers die wel een oordeel over AZL als dienstverlener vellen maar geen recent contact hebben gehad (32% van alle deelnemers), vallen in vele opzichten tussen de hierboven beschreven groepen in. Zo houdt hun pensioenvoorziening hen beduidend meer bezig dan de groep die geen oordeel velden, maar minder dan in het geval van de contactgroep. En ook als het gaat om pensioen kennis of het belang dat hun pensioen bij SPT vertegenwoordigt, zit deze groep er exact tussenin.

De in paragraaf 4.2 beschreven prestatie-belangmatrices zijn voornamelijk voor deze groep bestemd. Voor de actieven/slapers binnen deze groep (52%) gelden de volgende speerpunten: dienstverlening (persoonlijk, staat voor je klaar, reageert snel, meedenken met uw situatie en gesprek geeft antwoord op vraag) en resultaat correspondentie (gemaakte afspraken binnen termijn nagekomen, reactietermijn en geeft antwoord op vraag). Deze punten vertonen grote gelijkenis met de verbeterpunten bij de hiervoor beschreven contactgroep.

De website van SPT en de eind september geïntroduceerde pensioenplanner hebben vooralsnog geen doorslaggevende rol in het totaaloordeel over de dienstverlening. Het is echter niet onwaarschijnlijk dat dit belang zal gaan toenemen naarmate beide informatiebronnen meer gebruikt gaan worden. Een actievere verwijzing naar (de pensioenplanner op) de website van SPT (bijvoorbeeld in het UPO) zou hier een bijdrage aan kunnen leveren. Op dit moment zijn actieven/slapers in ieder geval nog

niet echt tevreden, getuige de rapportcijfers die allen onder de 7 liggen. Een gemiddeld rapportcijfer van (ruim) boven de 7 zou gelet op de toekomst dan ook het streven moeten zijn. Door RenM | Matrix uitgevoerde evaluaties van pensioenplanners wijzen uit dat drempelverlaging, toegankelijkheid, ergonomie en concrete advisering in dit kader de sleutelwoorden zijn. Deelnemers zijn snel geneigd de planner te laten voor wat het is als men na twee pogingen niet kan inloggen of als men verdwaalt of vergeefs naar specifieke informatie zoekt.

Voor de gepensioneerden binnen deze groep (48%) is er sprake van een zeer grote mate van tevredenheid en is er nauwelijks aanleiding om de dienstverlening nog