

Loyaal.

Informatiemagazine voor
werkgevers van overheid,
onderwijs en bouw

mei 2016



Themanummer klantbeleving
**Via feedback naar steeds
betere dienstverlening**

In dit
nummer
**Maatwerk bij
re-integratie**

'Hoe kan klantbeleving oprecht doorvoeld worden? Door voortdurend de dialoog te zoeken.'

Pagina 9: Rien Seip over klantbeleving

Inhoud Loyaal mei 2016

THEMA: Klantbeleving

- 03 Voorwoord** Aan de keukentafel
- 04 Achter de schermen** bij het Service Center
- 06 Praktijk: Mensenwerk, maatwerk, passend werk** Hoe Stichting Lucas Onderwijs en Monique Stam een succesvol re-integratietraject doorliepen
- 09 Column** Klantbeleving gaat niet alleen over dienstverlening, maar ook over verwachtingen
- 10 Kort nieuws** De deelnemer centraal, Trainingen op maat, Webinar: inhuur van zelfstandigen, Loyalis.nl is vernieuwd
- 12 Met het Generatiepact** stimuleert de gemeente Den Haag de uitstroom van oudere werknemers en de komst van jongeren op de werkvloer
- 15 Feedbackloop** Het begint bij de klant

Loyaal is een uitgave van Loyalis voor relaties bij werkgevers en vakbonden bij overheid, onderwijs en gerelateerde instellingen. Loyaal verschijnt drie keer per jaar.

Vragen of opmerkingen? Mail of schrijf de redactie: relatiebeheer@loyalis.nl of Loyaal, Postbus 4818, 6401 JL Heerlen
Redactie: Loyalis Marketing en Communicatie, Frank Conjaerts **Concept & realisatie:** Scripta Communicatie **Tekst:** Michiel Elands, Ruud Slierings **Artdirector:** Harmen Heida **Fotografie:** Jaap van den Beukel (pagina 4 t/m 8), Roos Trommelen (pagina 14). **Illustratie:** Aad Goudappel (cover, pagina 9 en 12)

Voorwoord

Aan de keukentafel

Echt klantgericht werken komt niet vanzelf. Vaak wordt het geroepen zonder dat er inhoud aan gegeven wordt en zonder dat de medewerkers die het moeten doen, weten (en aanvoelen) wat van hen verwacht wordt. Echt klantgericht werken zou een vanzelfsprekendheid moeten zijn, een activiteit die diep in de organisatie verankerd zit.

Laat ik daar duidelijk over zijn: zover is Loyalis nog niet. Maar we werken er keihard aan en weten verdraaid goed hoe we onze scores in klantbeleving kunnen verbeteren. Financieel-administratieve activiteiten vinden veelal plaats achter een toetsenbord en beeldscherm, de neiging om 'in de processen te duiken' is daardoor groot. Maar juist dat besef sterkt ons in de overtuiging dat echte klantgerichtheid cruciaal in onze business is. Periodieke en waardevolle feedback-sessies met klanten, signalen van collega's die in contact staan met klanten, de veranderende communicatie-context waarin wij opereren, al die ontwikkelingen samen verschaffen ons veel houvast in het verbeteren van onze dienstverlening.

Dat is geen kwestie van een knop omdraaien. Zie het als een infrastructureel project: om de doorstroming te verbeteren moet je eerst een weg opbreken. Dat geldt ook voor Loyalis: door terugkoppeling te geven helpen klanten ons 'de weg op te breken' en zodoende de gewenste 'doorstroming' te realiseren.

Zo wil Loyalis heldere beloften neerleggen, onder meer over direct klantcontact. Het aanvragen van een

arbeidsongeschiktheidsuitkering bijvoorbeeld is een gebeurtenis die iemand emotioneel raakt, dat kun je eigenlijk niet telefonisch afhandelen. Daarom zijn we bezig met een pilot, waarin we letterlijk aan de keukentafel komen zitten om alle ins en outs te bespreken, of, als dat niet mogelijk of wenselijk is, via Skype of FaceTime dit proces begeleiden. Het is maar één voorbeeld van hoe we klanten zoveel mogelijk willen ontzien, begeleiden en ontzorgen. Want dáár staan we voor opgesteld.

'Het aanvragen van een arbeidsongeschiktheidsuitkering kan emotioneel zijn, dat kun je niet telefonisch afhandelen'

Die omschakeling vergt veel van onze organisatie, maar ik merk dat het steeds nadrukkelijker gedragen wordt door onze medewerkers, of die nu rechtstreeks contact met klanten hebben of bijvoorbeeld verantwoordelijk zijn voor de systemen waarmee we klanten bedienen. Het perspectief van al ons werk is de klant en niemand anders. En het leuke is dat dit menselijk gezien helemaal geen opgave is. Integendeel, niets leukers dan een klant die zijn waardering laat blijken omdat hij goed geholpen is.

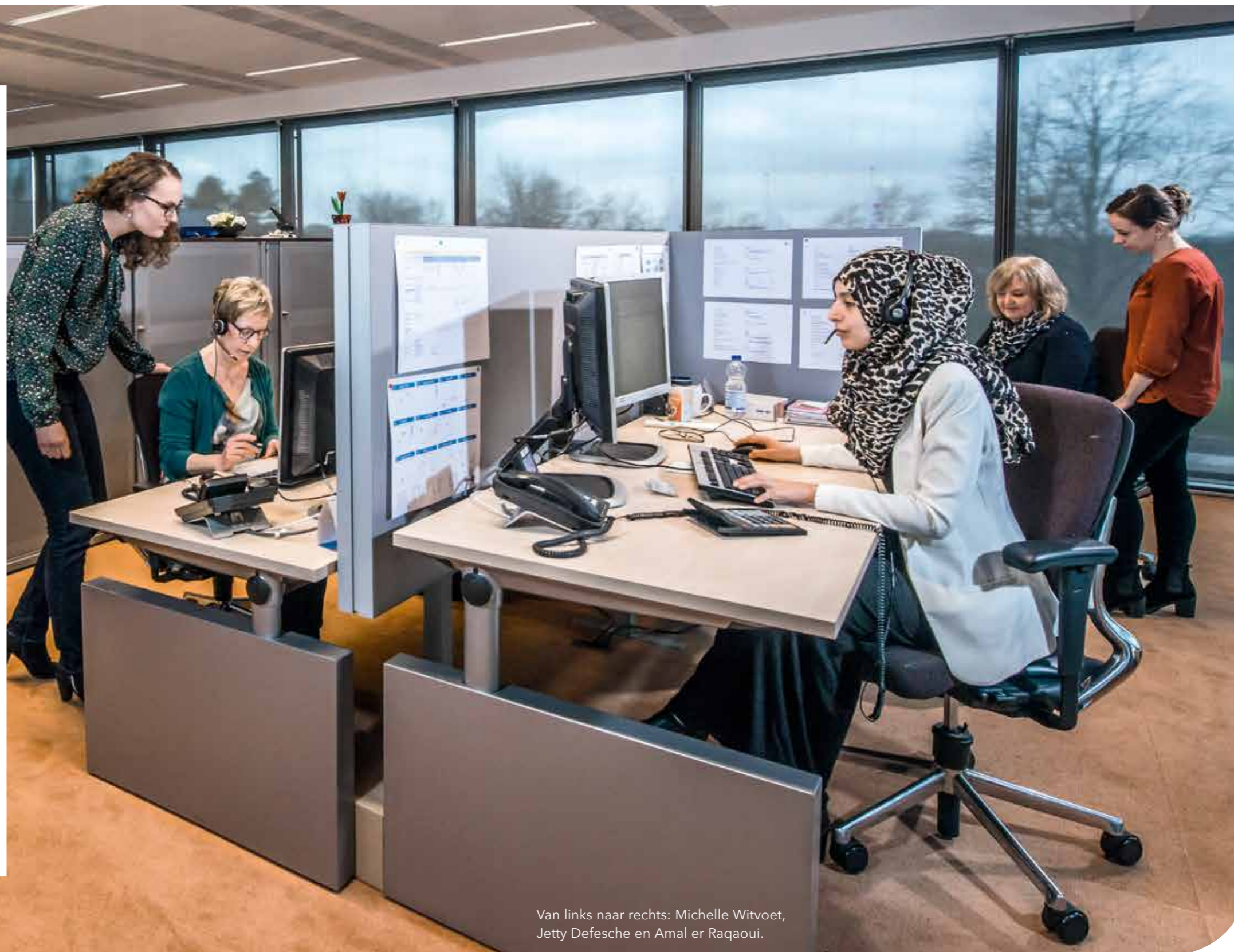
Wim Vliex
directeur



Ons streven? Iedere klant binnen een minuut te woord te staan.

Elke dag komen er gemiddeld zo'n kleine driehonderd telefoontjes en meer dan honderd e-mails bij ons binnen. Werkgevers die bijvoorbeeld meer willen weten over wetswijzigingen of over premieafdrachten, kunnen bij Deskaccountmanagement terecht. Voor werknemers met vragen over bijvoorbeeld de arbeidsongeschiktheidsverzekering of nabestaandenverzekeringen zitten de collega's van het Service Center klaar.

'Voorheen kwamen werkgevers ook bij het Service Center uit als ze ons algemene nummer belden. Als de medewerker dan het antwoord niet wist, werden ze doorverbonden met het toenmalige Relatiebeheer en moesten ze opnieuw hun verhaal doen', herinnert Michelle Witvoet van Deskaccountmanagement zich. 'Die tijd is gelukkig voorbij nu werkgevers met de Deskaccountmanagement een direct aanspreekpunt hebben binnen de organisatie. Als wijzelf de vraag niet direct kunnen beantwoorden, zoeken we het intern uit en bellen de klant terug. Dat werkt.' Werknemers kunnen bij het Service Center terecht. Medewerkster Jetty Defesche: 'We streven ernaar om alle klanten die bellen binnen een minuut te woord te staan. Voor e-mails geldt dat we binnen 48 uur reageren. Het is mooi als je werknemers kunt uitleggen waarom ze een verzekering afsluiten. Dat het niet alleen een verplichting vanuit de werkgever is, maar dat het ook zeker toegevoegde waarde heeft.' Ook Amal er Ragaoui werkt op het Service Center: 'Eén telefoontje vergeet ik niet snel weer. De meneer aan de telefoon had eigenlijk een vraag voor zijn werkgever. Toch belde hij ons, omdat wij zoveel wisten. Wij hebben allemaal de *drive* om klanten altijd zo goed mogelijk te helpen, dan is dat toch een geweldig compliment.'



Van links naar rechts: Michelle Witvoet, Jetty Defesche en Amal er Ragaoui.

Mensenwerk, maatwerk, passend werk

De re-integratie van iemand die arbeidsongeschikt is geraakt, is bepaald geen invuloefening. Het is een zoektocht naar de balans tussen mogelijkheden en belastbaarheid, tussen willen en kunnen. Dat weten Marit Boer, personeelsadviseur Lucas Onderwijs, en Monique Stam, tot voor kort leerkracht in het basisonderwijs, als geen ander.

De mooie droom van werken in het basisonderwijs pakte voor Monique Stam heel anders uit. Ze werkte hard, zei tegen niemand nee, volgde een deeltijdstudie naast haar fulltimebaan en streefde in alles wat ze deed naar perfectie. Totdat ze na zes jaar keihard met de neus op de feiten werd gedrukt: 'Mijn perfectionisme is mijn kracht, maar ook mijn grootste valkuil. Ik had te lang te veel van mezelf gevraagd en kreeg psychische klachten. Een burn-out velde me uiteindelijk.'

Geen thuiszitter

Na een therapieperiode en begeleiding door verschillende re-integratiebureaus was één ding duidelijk: terugkeer voor de klas was uitgesloten. 'Maar ik ben absoluut geen thuiszitter. Ik heb heel veel moeite gedaan om er weer bovenop te komen. Vrij snel ben ik weer een aantal

uur per week aan de slag gegaan, ondersteunend werk op mijn school. En ondertussen hebben we geprobeerd uit te vinden welke soort werk wel bij mij zou kunnen passen.'

Toen na twee jaar de WIA in zicht kwam voor Monique, heeft de moederorganisatie van haar school, Stichting Lucas Onderwijs uit Den Haag, het re-integratietraject overgenomen. Omdat Lucas Onderwijs eigenrisicodragers WGA is, blijft de organisatie tien jaar verantwoordelijk voor de re-integratie van Monique. Personeelsadviseur Marit Boer is nu haar begeleider: 'We hebben Monique een traject aangeboden om te onderzoeken welke mogelijkheden zij heeft en welke functie daarbij zou passen. Daar kwam uit dat meer structuur en voorspelbaarheid in werksituaties haar het beste zou liggen, bijvoorbeeld in een baan als secretaresse.'



'Mijn perfectionisme is mijn kracht, maar ook mijn grootste valkuil'

Monique Stam

Het probleem was alleen dat er financiering voor de secretaresseopleiding nodig was. De subsidie waar Monique recht op had binnen haar arbeidsongeschiktheidsverzekering, was al eerder in het ziekteverlof gebruikt. Marit: 'Ik heb contact opgenomen met Loyalis, gelukkig hebben we nogmaals van die subsidie gebruik kunnen maken. Dat is prettig, dat je samen kunt kijken hoe je in elke individuele situatie maatwerk kunt bieden. Loyalis is daarin voor ons een meedenkende partner die vooral ook naar de toekomst van verzekerden wil kijken.'

Twee vliegen in één klap

Inmiddels is Monique al een flink stuk gevorderd met de opleiding en is haar stage op een haar na afgerond. Die stage loopt ze op het hoofdkantoor van Lucas Onderwijs: 'Dat is erg fijn, want ik behoud zelf min of meer de regie. Ik kan mijn uren maken en tegelijkertijd samen met Marit uitzoeken waar de grenzen van mijn belastbaarheid liggen. Dat zijn twee vliegen in één klap. Ik ben in de bekende valkuilen gestapt - te snel te veel willen - maar dankzij de flexibiliteit op de afdeling kunnen we helder krijgen wat mij past, zowel qua werk als qua belastbaarheid.'

Volgens Marit is dat inderdaad de valkuil van Monique: ze kan haar grenzen niet aangeven. Of beter: kón, want dat gaat inmiddels al een stuk beter. Ook daarin begeleidt Marit haar, met behulp van de feedback van de afdeling waar Monique de stage loopt. Die persoonlijke op maatwerk gerichte aanpak is de ideale werkwijze wat Marit betreft. En als je dan met zo'n enthousiast iemand als Monique werkt, krijg je snel deuren open: 'Het vraagt natuurlijk wel wat van een afdeling om een stagiaire op te nemen en te begeleiden. Dat is een investering in tijd die je niet altijd terugverdient. In dit geval zeker niet, want er is geen formatieplaats beschikbaar voor Monique. Dus uiteindelijk zal ze een baan buiten onze organisatie moeten vinden. Maar deze stage en onze begeleiding zullen haar daarbij zeker helpen.'

Marit Boer (rechts) en Monique Stam: 'Ik ben absoluut geen thuiszitter.'

Een nieuwe toekomst

Wat de toekomst Monique brengt is nog niet zeker. Begin volgend jaar zal haar opleiding tot secretaresse zijn afgerond: 'Ik ga dan voor een administratieve, ondersteunende functie. Het zou leuk zijn als ik die baan vind bij een onderwijs-gerelateerde organisatie, maar dat is geen must.'

Marit is erg blij dat ze zich (met hulp van Loyalis) kan inzetten voor Monique: 'Het zou toch zonde zijn als iemand die zo graag wil werken, die nog hartstikke jong is, en die zich voor de volle 100 procent wil inzetten, thuis achter de geraniums zou moeten blijven zitten omdat er geen passend werk te vinden is. Mooi meegenomen is dat Monique tegen aantrekkelijke voorwaarden in dienst genomen kan worden, al dan niet op proef. Een werkgever loopt bovendien de eerste vijf jaar geen enkel risico omdat elke ziektegedag gedekt is. Maar los van deze gunstige situatie voor welke werkgever dan ook: Monique kan veel, ze is een hbo'er, beschikt over een goed stel hersens, maar kan niet te veel ballen tegelijk in de lucht houden. Het is alleen maar goed als je dat van jezelf weet.'



Column

Rien Seip
productontwikkelaar bij Loyalis

Waardering moet je verdienen



Klantbeleving is een intrigerend woord. Beleving is de wijze waarop iets - bijvoorbeeld dienstverlening - wordt ervaren. Het heeft dus te maken met de waardering van dienstverlening, maar ook met de verwachtingen hieromtrent. Dat is wezenlijk verschillend van hoe feitelijke dienstverlening is bedoeld.

Ook als de oprechte bedoelingen van de dienstverlener niet ter discussie staan - en waar het Loyalis aangaat hoop ik dat van harte - wil dat nog niet zeggen dat dit altijd zo door de klant wordt beleefd. Als ik dit vergelijk met mijn eigen belevingen als consument merk ik dat ik regelmatig terugval op gevoelens van licht wantrouwen. En gevoelens kunnen bedrieglijk zijn, ook al laten we ze graag meetellen. Dit alles maakt dat de factoren die van invloed zijn op onze beleving als klant een ingewikkeld krachtenspel vormen. De toestand in de financiële wereld maakt dit er niet eenvoudiger op. De zekerheden van een jaar of acht geleden zijn helaas grotendeels weggevaagd. De spaarrente nadert nul procent en er is nog geen uitzicht op verbetering. Zelfs fundamentele zaken als vrede en veiligheid hebben inmiddels een andere dimensie gekregen. Wellicht lijkt dit ver af te staan van financiële dienstverlening, maar er is wel degelijk een link met beleving en de daarmee gepaard gaande onbewuste associaties en emoties.

Onze klanten moeten veel incasseren en dat maakt de beleving van dienstverlening delicaat. Meer dan ooit moet een dienstverlener als Loyalis zich dan ook inspannen om de waardering van de klant te verdienen. Dat begint in ieder geval met eerlijke communicatie. Eerlijk en daarbij vooral begrijpelijk. Wij doen dat bij Loyalis door complexe informatie op toegankelijke wijze te brengen. Onze vernieuwde website is hierbij een belangrijke vindplaats. Ook streven wij ernaar gemakkelijk bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen en het ontvangen van suggesties. Maar waarschijnlijk is dat niet genoeg. Uiteindelijk gaat het om de manier waarop Loyalis als inkomensverzekeraar behulpzaam kan zijn bij het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen van zijn klanten. Dat vraagt om een voortdurende dialoog over onze producten en diensten en een evaluatie van de contacten die we daarover met elkaar hebben. Alleen zo kan klantbeleving een oprecht gevoelde waardering worden.

De deelnemer centraal

Volgens de overheid moet de deelnemer centraal staan in alle communicatie rondom pensioen(producten), zodat hij weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, welke keuzemogelijkheden hij heeft en wat de risico's zijn. Daarom is op 1 juli 2015 de Wet Pensioencommunicatie in werking getreden. De wet beoogt mensen een persoonlijk en transparant totaaloverzicht van hun pensioen te geven en biedt pensioenuitvoerders meer mogelijkheden om digitaal aanvullende informatie te verstrekken. Loyalis is geen pensioenfonds, maar wij bieden wel pensioenproducten. Daarom heeft de nieuwe wet ook gevolgen voor ons en voor onze pensioenklanten. Concrete verbeteracties zijn:

- Meer mogelijkheden om deelnemers digitaal informatie te verstrekken;
- Invoering van het Pensioen 1-2-3, waarbij we informatie gelaagd aanbieden;
- Vereenvoudigd Uniform Pensioen Overzicht;
- Uitbreiding van het pensioenregister met meer overzicht en inzicht voor de klant (het persoonlijk maken van pensioenrisico's door middel van drie scenario's (optimistisch, verwacht, pessimistisch) en het tonen van het te bereiken pensioen in euro's van nu);
- Meer informatieverstrekking over algemene risico's;
- Alle communicatie moet tijdig, duidelijk, correct en evenwichtig zijn.

We werken er hard aan om de verbeteringen die de wet aan ons voorschrijft in 2016 en 2017 in de communicatie van onze pensioenproducten door te voeren.

Webinar: inhuur van zelfstandigen



Wilt u meer weten over wat er allemaal komt kijken bij het inhuren van zelfstandigen? De Sociale Zekerheidswijzer van Loyalis biedt in juni een aantal webinars over dit thema. Deskundigen nemen u

mee in de actuele wet- en regelgeving en u kunt uw vragen live stellen.

Voor meer informatie en de data kunt u terecht op www.loyalis.nl/webinars

Trainingen op maat

Loyalis biedt via de Loyalis Academie trainingen aan om te investeren in een vitale organisatie met vitale werknemers. Onze trainingen zijn speciaal ontwikkeld om u en uw werknemers te motiveren, vakbekwaam te maken en vitaal te houden. U en uw werknemers krijgen nieuwe inzichten en blijven gemotiveerd en succesvol in het werk. En omdat we willen inspelen op uw wensen en behoeften worden deze trainingen volledig op maat samengesteld.

Meer weten?

Kijk op www.loyalis.nl/werkgevers/loyalis-academy

Vlot en goed geregeld



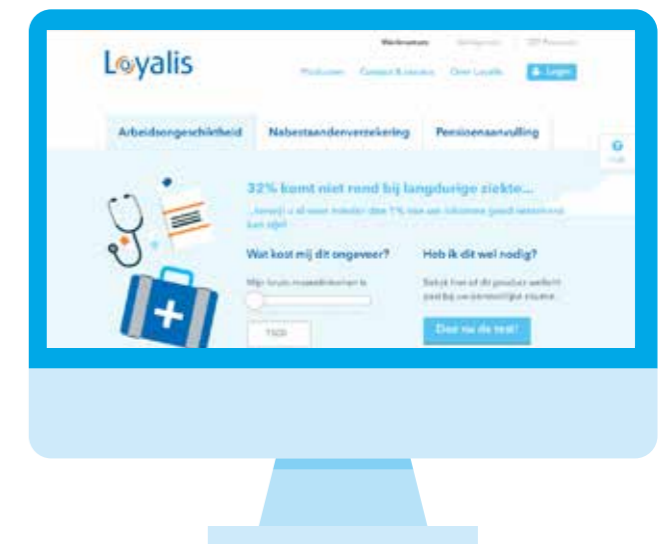
Afspraak maken, veilig een verzekering afsluiten, of uw werknemers informeren?

Ga dan naar www.loyalis.nl/werkgevers/contact-service

Loyalis.nl is vernieuwd

Overzichtelijk, to the point en helemaal toegespitst op uw informatiebehoefte. Die uitgangspunten stonden centraal bij de opfrisbeurt die wij onze website hebben gegeven, zodat u de informatie die u zoekt nog eenvoudiger kunt vinden. Zo hebben we ons productenportfolio helderder omschreven en krijgt u eenvoudig inzicht in wat Loyalis voor u kan betekenen. Verder kunt u op onze nieuwe website veel meer zelf regelen.

Bent u benieuwd naar het resultaat? Kijk dan op www.loyalis.nl



Loyalis Jaarverslag 2015 online



U kunt ons hele jaarverslag lezen via www.loyalis.nl/jaarverslag



'Medewerkers laten beslissen op goede gronden'

De Haagse wethouder Rabin Baldewsingh is verantwoordelijk voor de werkgelegenheid in de hofstad. Hij wil ruimte scheppen voor de jongere generatie, ook binnen zijn eigen organisatie. De 60-plussers kunnen met het Generatiepact een stapje terugdoen.

De gemiddelde leeftijd van personeel bij de gemeente Den Haag ligt tussen de 45 en 50 jaar. Wat zijn de gevolgen daarvan?

'De komende jaren krijgen we een forse uitstroom van oudere collega's die met pensioen gaan. Als we daar niet op anticiperen, betekent dit dat kennis en ervaring wegvloeiën.'

Met het Generatiepact kunnen oudere werknemers vervroegd minder werken. Wordt deze mogelijkheid op de werkvloer omarmd?

'Zowel senioren als managers reageren overwegend positief. Voor senioren is dit een mooie manier om hun laatste werkzame jaren vitaal door te brengen. En voor de organisatie is het grote voordeel dat senioren nog 60 procent van hun tijd

werken, zodat zij hun kennis en ervaring kunnen overdragen aan collega's. De jongeren die instromen brengen weer nieuwe kennis en vaardigheden met zich mee, en zorgen voor een evenwichtigere opbouw van het personeelsbestand. Het is ook gewoon leuk om jonge mensen op je afdeling binnen te halen, die weer op een andere manier aankijken tegen je vraagstuk.'

Waar zitten de knelpunten in het pact en hoe pakken jullie die aan?

'Zowel bij de hogere managementfuncties als bij de lagere schalen is de deelname laag. Bij de laatste groep vermoeden we dat mensen geen gedegen afweging kunnen maken, omdat ze ervan uitgaan dat ze niet met 80 procent van hun inkomen toekomen. Ze maken direct de beslissing geen verdere informatie op te vragen. Samen met FNV bieden we nu het project

Vitaliteit en financiële toekomst in beeld aan. Ik denk dat dit project waardevol zal blijken te zijn bij het creëren van bewustwording bij medewerkers over hun financiële positie.'

Loyalis gaat met individuele medewerkers kijken naar hun vitaliteit en financiële situatie na het pensioen. Wat verwacht u daarvan?

'Door het persoonlijke gesprek krijgen medewerkers het gevoel bij de knoppen waar ze zelf aan kunnen draaien om hun vitaliteit en hun financiën te beïnvloeden. Op die manier verwachten we dat meer mensen een goede afweging maken of ze wel of niet willen instappen in het Generatiepact. Dat kan dan nog steeds de beslissing inhouden om niet deel te nemen, maar dan is die beslissing tenminste op goede gronden genomen. Het is altijd goed om kennis van buiten naar binnen te halen, externe partners kunnen een vraagstuk weer net anders benaderen dan dat wij zelf doen. Wij leren graag van de wereld om ons heen, en halen goede voorbeelden en initiatieven naar binnen.'

'Organisatie opschudden nooit doel op zich'

FNV-bestuurder Martha Rotgers stond mede aan de wieg van het Generatiepact. Verbeterpunten ziet ze vooral in betere informatievoorziening en flexibelere regelingen voor werknemers met een lager inkomen.

Hoe komt het dat duurzame inzetbaarheid zo'n belangrijk item is?

'We zien over de hele linie mensen in het spitsuur van hun leven; ze zeggen ja tegen iedereen en nee tegen zichzelf. Zoals ouders met jonge kinderen

of mensen die tegen de 50 zijn met ouders die mantelzorg nodig hebben. Of gewoon de werknemers die steeds langer moeten doorwerken tot hun pensioenleeftijd. Het zijn allemaal effecten van een zich steeds verder terugtrekkende rijksoverheid.'

Welk probleem lost het Generatiepact precies op?

'Ik vind al langere tijd dat we voor werknemers een soort balansregeling nodig hebben, waardoor zij in het spitsuur van hun leven een stapje terug kunnen doen. Belangrijke vragen die spelen op de werkvloer zijn: hoe houd je een goede mix tussen jong en oud op de werkvloer? Hoe halen mensen fit de eindstreep van hun loopbaan? Hoe bied je jongeren ook zekerheid en de mogelijkheid om

bijvoorbeeld een eigen huis te kopen? Het Generatiepact biedt een antwoord op veel van deze vragen.'

Wat zijn verbeterpunten?

'Het belangrijkste vind ik dat werknemers goed begeleid worden in het maken van hun persoonlijke vrijwillige keuze om mee te doen. De deelname blijft met name in de lagere salarisschalen achter en de vraag is of dat allemaal bewuste keuzes zijn. Zo kan bijvoorbeeld een deeltijdpensioen een financieel gat dichten, maar beseffen veel medewerkers dat niet. Werknemers kunnen daarnaast een financiële check

krijgen of samen met Loyalis de vitaliteits-scan of een pensioencheck doen. Ik ben er wel voorstander van om de vitaliteits-scan makkelijker bereikbaar te maken. Of we kunnen het Generatiepact misschien flexibeler maken, zodat bijvoorbeeld drie of vier ouderen met een 80-90-100-regeling tegelijkertijd plaats kunnen maken voor één jongere medewerker.'

Willen werkgevers niet gewoon liever jongere dan oudere werknemers?

'Werkgevers beklagen zich nogal eens over langdurige dienstverbanden en medewer-

kers die "te weinig veranderingsgericht" zijn, maar ik mis juist bij veel werkgevers duidelijke standpunten over waar de organisatie de komende jaren precies heen gaat en hoe het personeelsbeleid daar goed op is afgestemd. Het is belangrijk dat ouderen én jongeren kunnen doorstromen of een stapje terug of opzij kunnen doen. Ik geloof best dat het prima kan zijn een werkplek af en toe eens op te schudden, maar het opschudden mag nooit het doel op zich worden.'



'Het is ook gewoon leuk om jonge mensen op je afdeling binnen te halen'

Rabin Baldewsingh
Wethouder SWWS
gemeente Den Haag



'In het spitsuur van hun leven moeten werknemers een stapje terug kunnen doen'

Martha Rotgers
FNV-bestuurder

Generatiepact in het kort

Met het zogeheten Generatiepact stimuleert de gemeente Den Haag de uitstroom van oudere werknemers en de komst van jongeren op de werkvloer. Tot 1 oktober van dit jaar kunnen bijna 1200 zestigplussers gebruikmaken van een financiële 60-80-100-regeling. Deelnemers blijven 60 procent werken, krijgen 80 procent van hun salaris en behouden 100 procent pensioenrechten.

Loyalis helpt medewerkers - geïnitieerd door en in opdracht van FNV - bij het maken van de juiste keuze. APG stimuleert en financiert het project, genaamd *Vitaliteit en financiële toekomst in beeld*. Daarin begeleiden Loyalis en FinBase dit jaar de Haagse

werknemers met de Vitaliteitsscan, een financiële check en een pensioencheck. 'Voor ons is de kern van dit project dat werknemers tot een weloverwogen keuze komen die past bij hun persoonlijke situatie', zegt Anja Wiersma van Loyalis Kennis en Consult. 'De eerste reacties zijn positief: medewerkers krijgen nieuwe inzichten en de persoonlijke aandacht doet hen goed.'

De aandacht gaat binnen het project niet alleen uit naar ouderen, maar ook naar de andere leeftijdsgroepen. Zij kunnen onder meer de training 'Werk en privé in balans' volgen en de financiële check en Vitaliteitsscan doen.

Het begint bij de klant

Wij willen zo goed mogelijk inspelen op uw wensen en behoeften en op die van uw medewerkers. Daarom vragen we niet alleen regelmatig naar uw mening, maar doen we er ook daadwerkelijk iets mee. Vanaf nu houden we daarom met onze klanten de feedbackloop (spreek uit als loep, red.). Want uw ervaringen hebben wij nodig om onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

De feedbackloop



De eerste resultaten

- We verstrekken aangevraagde polissen sneller en houden klanten tussentijds beter op de hoogte van wat zij wanneer kunnen verwachten.
- We nemen vaker telefonisch contact op met klanten die vragen hebben (in plaats van hun e-mail te beantwoorden), zodat we beter kunnen inspelen op de informatiebehoefte.
- Er loopt een proef waarbij we bij werknemers langsgaan die arbeidsongeschikt zijn en een uitkering aanvragen, om zoveel mogelijk direct aan de keukentafel te regelen. We evalueren de proef binnenkort. Dan besluiten we ook of we deze werkwijze voortzetten.

De scores over 2015

We laten elk jaar onderzoeken hoe tevreden onze klanten over ons zijn. In 2015 beloonden werkgevers ons met gemiddeld een 7,3. U vindt het vooral belangrijk dat uw verzekeraar een goed product aanbiedt en eerlijk, klantvriendelijk en duidelijk is. Deze score is voor ons een nulmeting voor het begin van 2016, want in mei en in november van dit jaar gaan we weer meten.

Klantbeleving

Loyalis gaat aan de slag met uw mening met behulp van de feedbackloop

Direct aanspreekpunt voor werkgevers met Deskaccountmanagement

De Wet Pensioencommunicatie stelt de deelnemer centraal

