

Rapportage van het Intern Toezicht 2014

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Klanttevredenheid
3. Werkvoorraad en doorlooptijden
4. Kwaliteit
5. Klachten
6. Betalingsbeleid

Rapportage van het Intern Toezicht in het kader van Pension Fund Governance over de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. in 2014.

1. Algemeen

De wetgeving op het gebied van Pensioen is nog altijd in beweging. In 2014 is gewerkt aan het doorvoeren van alle wettelijke wijzigingen die vanuit de Wet Verhoging AOW- en Pensioen richtleeftijd (hierna te noemen Pensioenakkoord) per 1 januari 2014 van kracht zijn gegaan. Gelijktijdig zijn het afgelopen jaar de voorbereidingen gestart voor de verdere versoering die voor pensioenregelingen is ingegaan per 1 januari 2015. Dit betreft de Wet Verlaging maximumopbouw- en premiepercentages pensioenen en maximering pensioengevend salaris (hierna te noemen 'wettelijke aanpassingen per 1 januari 2015'). Het merendeel van de pensioenregelingen moet per deze datum worden aangepast. De impact hiervan op de pensioensector en ook voor Nationale-Nederlanden is aanzienlijk omdat het verwerken van deze aanpassingen veel operationele capaciteit vergt.

Mede op basis van feedback van onze klanten werken wij tegelijkertijd aan de verbetering van onze reguliere dienstverlening. De organisatie van Nationale-Nederlanden Pensioen Operations is hiertoe in het derde kwartaal van 2014 gewijzigd. In navolging op de samenvoeging van de verschillende operationele onderdelen in 2013, stond 2014 in het teken van het verder integreren en optimaliseren van deze onderdelen. Belangrijke aspecten in deze ontwikkeling vormden de aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit, het verhogen van de efficiency en het verder professionaliseren van Operationeel Management.

De laatste jaren is er sprake van een versnelling in de overgang van middelloon- en eindloonregelingen naar beschikbare premieregelingen. We werken hard aan het ontwikkelen van producten en systemen om ook in de toekomst onze klanten van een passend aanbod te kunnen blijven voorzien.

In dit rapport over 2014 leest u over de manier waarop wij onze pensioenklanten hebben bediend en de invloed die de diverse onderwerpen hierop hebben gehad.

2. Klanttevredenheid

De mening van onze klanten is voor ons belangrijk. Wij onderzoeken daarom jaarlijks hoe tevreden zij zijn. Hierbij maken wij onderscheid tussen de klantenkring Corporate Clients en Zakelijk.

Zakelijk

De Zakelijke klantenkring bestaat uit Groot Zakelijke klanten en het MKB. In het vierde kwartaal van 2014 is de tevredenheid van zakelijke klanten gemeten. Een onafhankelijk extern bureau heeft dit onderzoek uitgevoerd. De score van Nationale-Nederlanden Pensioen is lager dan in 2013. Ook onderzochten wij in het vierde kwartaal van 2014 de tevredenheid van de verzekeringsadviseurs die met ons samenwerken. Dit onderzoek werd uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau, waarbij we gebruik maken van ons eigen intermediairpanel. Nationale-Nederlanden Pensioen heeft in 2014 lager gescoord dan in 2013. In dit onderzoek valt onze service-gerichte houding positief op. De verbeterpunten hebben vooral te maken met de snelheid waarmee administratieve wijzigingen worden doorgevoerd.

Corporate Clients

De klantenkring Corporate Clients bestaat uit grote ondernemingen en hun werknemers, pensioenfondsen en hun deelnemers. Voor deze klantenkring organiseren we jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek. Ook dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. Hierbij ontvangen klanten online een vragenlijst. De score over 2014 was lager dan die van 2013. Ook hier scoort de zogenaamde 'mens-kant' van onze dienstverlening hoog en hebben de verbeterpunten vooral te maken met de snelheid waarmee wijzigingen worden doorgevoerd.

Net Promoter Score

Nationale-Nederlanden meet klanttevredenheid ook via de methodiek van Net Promoter Score (NPS). De NPS is een eenvoudige manier om de loyaliteit van klanten te meten. Werkgevers en vooral werknemers die ervaring opdoen met de dienstverlening van Nationale-Nederlanden, ontvangen direct na het contact een online vragenlijst om deze dienstverlening te beoordelen. Wij hanteren deze methodiek momenteel op vier trajecten. De feedback van klanten wordt direct gebruikt als input om onze processen te verbeteren. De NPS van het team Klantenservice Pensioen laat een stijgende trend zien.

Deze rapportage beschrijft ook de inspanningen om de klanttevredenheid te verbeteren, bijvoorbeeld door de introductie van nieuwe producten, door de maatregelen die we nemen om de kwaliteit te verbeteren en door de veranderingen die we aanbrengen in onze klachtafhandeling.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

We hebben in 2014, naast onze dagelijkse operationele activiteiten, inzet geleverd op de verwerking van een aantal specifieke trajecten, zoals hieronder beschreven. In het najaar van 2013 introduceerden we een nieuw product voor middelloonregelingen.

Eind 2014 introduceerden we ook een nieuw product voor beschikbare premieregelingen. Veel van de klanten die in 2013 en 2014 een nieuw contract bij ons afsloten, of een bestaand contract verlengden, kozen voor deze nieuwe producten. De omzetting van een bestaand contract naar een nieuw product is een arbeidsintensief proces. Hier hebben we in 2014 veel aandacht aan besteed. De implementatie van alle wijzigingen die het Pensioenakkoord met zich meebrengt is in 2014 tot uitvoer gebracht. Naast het doorvoeren van de wijzigingen die hieruit volgen in onze administratie, stelden wij ook nieuwe juridische stukken als pensioenreglementen en overeenkomsten voor onze klanten op. We moeten deze wettelijke aanpassingen verwerken voordat we de overige mutaties uit het jaar 2014 kunnen verwerken. Door deze vaste volgorde is de doorlooptijd in 2014 voor een aantal processen toegenomen. Bovendien is ook gestart met de voorbereiding en de uitvoering van de wettelijke aanpassingen die per 1 januari 2015 moeten worden geïmplementeerd.

In 2014 voerden we een schoningsactie uit op het gebied van arbeidsongeschiktheidsgegevens. Hierbij hebben we de arbeidsongeschiktheidsinformatie die bij ons bekend was, vergeleken met die van het UWV. De nieuwe informatie wordt alsnog door ons verwerkt.

Als gevolg van deze trajecten is het aantal uren dat wij kunnen besteden aan de afhandeling van de werkvoorraad ook in 2014 echter verder gereduceerd. Daardoor zijn we eind 2014 met een hogere werkvoorraad geëindigd dan eind 2013. Uiteraard besteden wij veel aandacht aan het terug brengen van de werkvoorraad.

4. Kwaliteit

Nationale-Nederlanden hecht veel belang aan kwaliteit. In 2014 is dan ook opnieuw fors geïnvesteerd in de verbetering van kwaliteit. Op het gebied van nacontrole is een verdere uniformeringsslag gemaakt door de controlewerkzaamheden van het collectieve bedrijf (de voormalige business units Zakelijk Pensioen en Corporate Clients) in het begin van het jaar samen te voegen. Bij de reorganisatie van 1 oktober 2014 is een speciaal team opgericht waardoor de controles van het hele pensioenbedrijf in een team zijn ondergebracht. De controles zijn verder aangescherpt en de focus ligt met name op de mutaties waarbij een risico bestaat dat ze invloed hebben op de aanspraken van deelnemers. Ook waar we werken aan het verbeteren van de kwaliteit, gaat de meeste aandacht uit naar bevindingen die invloed hebben op de aanspraken van deelnemers. In het nieuw opgerichte team Kwaliteit en Waardeketens zijn de disciplines samengebracht die de samenwerking zoeken op het volledige spectrum van kwaliteit; nacontrole van mutaties, vastlegging van de zogenaamde vier-ogencontrole, professionalisering van analyses en uniformering van rapportages. Op deze wijze wordt blijvend geïnvesteerd in kwaliteit. Controleurs, procesmanagers, blackbelts en kwaliteitsmanagers spelen een belangrijke rol in de verbetering van processen en het kwaliteitsbewustzijn van de medewerkers. De resultaten van de diverse kwaliteitscontroles komen samen in het kwaliteitsmodel.

Het kwaliteitsmodel biedt de mogelijkheid om gedetailleerde analyses uit te voeren op het gebied van de kwaliteit van de uitgevoerde mutaties. Op deze manier kunnen we bepalen welke maatregelen getroffen kunnen worden om de kwaliteit te verbeteren. De analyses worden uitgevoerd door de kwaliteitsmanagers. De verbeteracties die hieruit voortkomen worden opgepakt in de diverse afdelingen.

De investering in kwaliteit leidt tot een verhoogd kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers en management. Sturing op kwaliteit is een vast onderdeel geworden van operationele sturing en wordt in diverse vormen van het Operationeel Management-Lean principe toegepast.

5. Klachten

De Wet op het Financieel Toezicht (WFT) verplicht een verzekeraar te zorgen voor een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van consumenten over financiële producten of diensten. Wij streven er naar dat de klant onze klachtbehandeling als klantvriendelijk, snel, zorgvuldig en betrokken ervaart. De klachten bereiken ons via diverse kanalen. Steeds meer klanten zoeken contact met ons via onze website nn.nl.

Voor de afhandeling van een klacht zoeken we zoveel mogelijk telefonisch contact met de betreffende klant. In het gesprek bevestigen we dat de klacht bij ons is binnengekomen, nemen we de klacht gezamenlijk door en spreken we een datum af wanneer wij met een oplossing of reactie verwachten te komen. Is de klacht volledig afgehandeld, dan bellen wij enige tijd na de afhandeling van de klacht de klant om de tevredenheid over de klacht-afhandeling te meten. Bij dit zogenaamde nabellen betrekken we zo veel mogelijk managers en directieleden uit de organisatie. Op deze manier geven we de klanten aandacht en ontstaat er in de organisatie een goede focus op klachten. Deze werkwijze waarderen de klanten zeer. Het klachtenproces levert hiermee een belangrijke bijdrage aan het verhogen van de klanttevredenheid. Bovendien geeft het ons input om onze processen te verbeteren. Hierbij kan worden gedacht aan de verbetering van de door ons in deze processen gebruikte briefteksten.

Naast het nabellen, meten we ook bij klachten de Net Promotor Score. Vanuit dit traject ontvangt een klant na de klachtbehandeling een e-mail waarin we hem vragen om zijn mening over de klachtafhandeling. Hij kan dan op diverse aspecten een rapportcijfer geven en aangeven wat er voor verbetering vatbaar is, maar ook waar wij vooral mee door moeten gaan. Ook gebruiken we deze enquête om te toetsen of de klacht voor de klant volledig en naar zijn tevredenheid is behandeld.

In 2014 heeft een reorganisatie plaatsgevonden waarbij een team is ingericht te weten 'Kwaliteit en Waardeketen'. Dat team heeft onder andere als verantwoordelijkheid het verbeterproces te stimuleren en waar mogelijk te initiëren.

6. Betalingsbeleid

Het debiteurenbeleid heeft als doel de financiële risico's te beperken en de betalingsachterstanden terug te dringen volgens de voorschriften van de Pensioenwet. In deze wet is vooral het beschermen van de deelnemers geregeld. Deze bescherming komt tot uitdrukking in de termijn voor het premie- vrijmaken met terugwerkende kracht (ten hoogste vijf maanden). Hierbij rekenen we vanaf het moment dat deelnemers ingelicht zijn over het bestaan van een betalingsachterstand van de werkgever. De verzekeraar is nu verantwoordelijk voor het informeren van deelnemers over de betalingsachterstand. Dit geldt overigens niet als de verzekeringnemer een herverzekerd pensioenfonds is. Hiervoor blijft de informatieplicht bij premieachterstand bij het herverzekerde pensioenfonds liggen.

Nationale-Nederlanden heeft gerichte acties ondernomen om het inzicht in de financiële verhouding te vergroten en de termijn van de betalingsachterstand te verkleinen. De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven is geprofessionaliseerd. Deze rapportage wordt periodiek besproken met zowel de afdeling Debiteurenbeheer als de managers van de operationele teams. Bij mogelijke betalingsproblemen zoeken wij in een vroegtijdig stadium contact met de klant, de werkgever, om mogelijke oplossingen te bespreken.

Raad van Commissarissen Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Dorothee van Vredenburg

Delfin Rueda

Doug Caldwell

David Knibbe

Den Haag, december 2015