



Onderlinge 's-Gravenhage

**Uitvoering van rechtstreeks verzekerde regelingen**  
**Rapportage Intern toezicht in het kader van naleving**  
**Code rechtstreeks verzekerde regelingen 2019**

## Inhoudsopgave

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

Rapportage van het Intern Toezicht in het kader van de Code rechtstreeks verzekerde regelingen van het Verbond van Verzekeraars en de Stichting van de Arbeid over de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen van Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij 's-Gravenhage" U.A. (OG) in 2019.

Bij een rechtstreeks verzekerde regeling heeft de werkgever de uitvoering van de pensioentoezegging ondergebracht bij een verzekeraar, in dit geval OG.

### 1. **Algemeen**

OG vindt het belangrijk om haar deelnemers een optimale service te bieden. Daarom besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening, producten en processen. Daarbij staat het klantbelang centraal.

Met deze rapportage bieden wij u meer inzicht in de manier waarop het Interne Toezicht, uitgevoerd in opdracht van RvC en ACRC, het klantbelang in onze organisatie wordt bewaakt.

In 2019 heeft OG veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie met de klant. Hierbij wordt een bij de doelgroep passend taalniveau gehanteerd. Brieven, zowel in papieren als elektronische vorm, en andere vormen van communicatie zoals folders, brochures e.d. moeten voldoen aan een daartoe ontwikkelde huisstijl en de wettelijke bepalingen.

De informatieverstrekking over producten is actueel en volledig in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van de zelfregulering vanuit het Verbond van Verzekeraars. Wij zijn in de informatieverstrekking transparant over de door OG gevoerde producten.

Gebruik wordt gemaakt van interne review procedures, compliance checks en risicomanagement om de juistheid van extern gerichte communicatie te waarborgen.

Hierna leest u over de wijze waarop wij onze pensioendeelnemers hebben bediend en de invloed die de diverse onderwerpen hierop hebben gehad.

### 2. **Klanttevredenheid**

We hechten veel waarde aan de mening van onze klanten over onze dienstverlening. Daarom onderzoeken we regelmatig hoe tevreden onze

klanten zijn. De mening van onze klanten over onze prestaties helpt ons onze dienstverlening te verbeteren en daarin de juiste prioriteiten aan te brengen.

Het Klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars 2019 richtte zich op vertrouwen, tevredenheid, klantgerichtheid, deskundigheid, deskundigheid en contact. Onze deelnemers zijn ook dit jaar tevreden met ons als verzekeraar. In 2019 voldeden wij weer ruim aan de kwaliteitseisen van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV).

### **Samenwerking en reactietermijnen**

In 2019 heeft OG geïnvesteerd in de ontwikkeling van de kennis van onze medewerkers. In de onderlinge samenwerking als in het persoonlijk contact. First time fix is verder geoptimaliseerd.

Mede hierdoor is het mogelijk onze dienstverlening klantgerichter en sneller uit te voeren.

De processen van OG zijn verder geoptimaliseerd en geautomatiseerd, waardoor 90% van de mutaties binnen de normtijd worden afgehandeld.

In 2019 is er gewerkt aan het vergroten van de stabiliteit van de processen en het automatiseren van controles. Er is een toenemende bewustwording en pro-activiteit met betrekking tot risicobeheersing in de bedrijfsvoering als gevolg van het programma ROCK. In het programma ROCK zijn per proces de risico's in kaart gebracht en zijn er adequate maatregelen getroffen om eventuele risico's te mitigeren.

Het pensioensysteem wordt op een kortcyclische, multidisciplinaire wijze (scrum-wijze) verder ontwikkeld. Van het aantal gevraagde aanpassingen is in 2019 96% in productie genomen. Hierdoor is er een toename van digitalisering van de processen gerealiseerd.

### 3. **Kwaliteit**

Voor OG blijft kwaliteit onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht dat de verwachtingen van onze klanten waargemaakt en waar mogelijk overtroffen worden. Het kwaliteitsbeleid wordt opgesteld door de kwaliteitsmanager en vastgesteld door de directie.

Kwaliteit moet continu aantoonbaar verbeterd en aangepast worden aan de maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderende klantbehoefte. Het kwaliteitsbeleid onderschrijft de kernwaarden van de Gedragscode Verzekeraars: 'omgaan met risico's', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'. Doel is ook het inzichtelijk maken van het verschil tussen ambitie en realisatie van kwaliteit binnen onze organisatie en het bepalen van de kwaliteitsthema's. De keurmerknormen van het KKV zijn verankerd in het kwaliteitsbeleid.

Kwaliteit is de mate waarin tegemoet wordt gekomen

aan de eisen en verwachtingen van onze stakeholders: deelnemers, adviseurs, toezichhouders, directie, management en medewerkers. De basis is dat het klantbelang centraal staat en het door ons gevoerde beleid transparant is voor onze klanten.

Onze producten en diensten voldoen blijvend aan relevante wet- en regelgeving. De informatie over de producten en diensten is transparant en niet voor meerdere uitleg vatbaar. De deelnemers en andere stakeholders komen daarmee niet voor verrassingen te staan.

Het kwaliteitsbeleid stelt het klantbelang centraal en geeft een stelsel van regels en procedures, die ervoor moeten zorgen dat personeel, organisatie, producten, diensten en informatievoorziening voldoen aan:

- wet- en regelgeving (vergunningvereisten, toezichteisen van DNB/AFM),
- professionaliteitseisen (vakmanschap en vakbekwaamheid),
- maatschappelijke eisen (fatsoenlijk en fair zaken doen),
- wensen van de klant.

#### 4. Klachten

OG zorgt voor een snelle en zorgvuldige behandeling van klachten van deelnemers over haar financiële producten en diensten. Wij streven ernaar dat de deelnemer onze klachtenbehandeling als klantvriendelijk, snel, zorgvuldig en betrokken ervaart. Klachten en klantsignalen zijn een waardevolle bron van informatie. Ze geven ons inzicht in het functioneren van onze organisatie. Klachten en klantsignalen helpen ons continu te verbeteren.

Het verbeteren van klanttevredenheid kan ook worden bereikt als er aandacht wordt besteed aan het voorkomen van nieuwe klachten. OG wil stelselmatig leren van klachten en klantsignalen, door deze lessen te vertalen naar verbetering van de kwaliteit van onze producten, processen en dienstverlening.

Dit doen wij in vijf stappen:

1. **Metten van klachttevredenheid:** wij monitoren de impact van ons klachtbehandelingsproces op klanten.
2. **Analyseren van klachtgegevens:** om de werking van ons klachtenbehandelingsproces te analyseren, verzamelen wij gegevens over o.a. de klachttevredenheid, de doorlooptijd van klachten, de kosten van de klachten en het aantal doorgevoerde verbetermaatregelen.
3. **Rapporteren over klachten:** periodiek delen en bespreekbaar maken van interne stuur- en beheersingsinformatie om verbeteringen door te kunnen voeren.
4. **Leren van klachten:** wij analyseren problemen en identificeren verbetermaatregelen om herhaling van

klachten te voorkomen en processen te verbeteren om een hogere klanttevredenheid te bereiken. Hierbij vormt de beheersingsinformatie uit onze klachtenadministratie de basis voor een iteratief proces om verbeterpunten vast te stellen.

5. **Verbeteren op basis van klachten:** deze laatste stap effectueert de verbetermaatregelen binnen onze organisatie. Het klachtenmanagement heeft hierin een initiërende, inspirerende en bewakende rol. Waar mogelijk worden de effecten van de verbetermaatregelen op de klachten inzichtelijk gemaakt.

#### 5. Debiteurenbeleid

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.

De termijn start op het moment dat de deelnemers zijn geïnformeerd over de betalingsachterstand van hun werkgever. OG is verantwoordelijk voor het informeren van de deelnemers over de betalingsachterstand.

Bij mogelijke betalingsproblemen neemt OG in een vroeg stadium contact op met de werkgever. De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven, wordt periodiek besproken met debiteurenbeheer en de buitendienst.

Raad van Commissarissen

Rob Frohn  
Henri den Boer  
Erna Boogaard  
Sabijn Timmers-Janssen  
Allard Metzelaar