

## Feedbackmanagementbeleid PNO Media

*PNO Media, het pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector, hecht groot belang aan een nauwkeurige administratie van pensioenregelingen en het correct berekenen en communiceren van aanspraken en uitkeringen. De focus ligt op deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers als kernbelanghebbenden (klanten). Hun vertrouwen in een foutloze administratie en juiste informatie staat centraal, waarbij klantgerichtheid, transparantie en betrouwbaarheid voorop staan.*

*Deze uitgangspunten zijn vastgelegd in het klantbedieningsconcept van het fonds en vormen de basis van het klachtenbeleid, communicatiebeleid en dit feedbackmanagementbeleid. In dit beleid is gedefinieerd hoe het fonds ervoor wil zorgen dat de stem van de klant goed gehoord kan worden en kan bijdragen aan verbetering van de processen binnen PNO Media en verbetering van de klantbediening (waaronder ook keuzebegeleiding).*

*Dit feedbackmanagementbeleid gebaseerd op wet- en regelgeving, het klantbedieningsconcept van het fonds en sluit daarnaast aan bij hetgeen het fonds in de missie, visie en strategie heeft bepaald.*

### 1. Uitgangspunten feedbackmanagementbeleid

Op basis van de missie en visie streeft het fonds de volgende **doelen** na:

- zeer tevreden werknemers en werkgevers in de creatieve en digitale sector;
- toekomstbestendige, onderscheidende propositie;
- bevlogen eigen medewerkers in continu verbeterende teams;
- stimulerende omgeving: professionele organisatie (intern) en inspiratie, samenwerking en vernieuwing (extern).

Deze doelen zijn uitgewerkt in 6 **strategieën**:

- Hoge klanttevredenheid en passende communicatie
- Klantbehoud en klantengroei
- Toekomstgerichte, onderscheidende propositie
- Eigen medewerkers professionaliseren zich voortdurend
- Effectieve besturing van eigen organisatie met wendbare teams/processen
- Samenwerking of outsourcing waar we als organisatie zelf niet onderscheidend kunnen zijn

PNO Media heeft deze strategieën nader uitgewerkt in een aantal **kernwaarden**, welke uitgangspunten vormen voor dit feedbackmanagementbeleid:

- ontzorgen en helpen door luisteren, praten en begrijpen (comfortabel);
- van mens tot mens, persoonlijk;
- innovatief, duurzaam en maatschappelijk verantwoord;
- kennis van de sector, betrokken;
- standaardisatie, aanvaardbare kosten;
- eigen verantwoordelijkheid (zelfredzaamheid);
- betrouwbaar en tijdig;
- kwaliteit;
- transparant;
- goed rendement.

### De klant staat centraal

Het fonds zet klantfeedback centraal om de strategische doelen – zoals persoonlijke benadering, betrouwbaarheid en innovatie – concreet te realiseren. Dit beleid vormt de leidraad voor luisteren, leren en benutten van klantinzichten, volledig in lijn met missie, visie en strategie van PNO Media.

Dit betekent dat het fonds ernaar streeft pensioenpartner te zijn “van mens tot mens”, door te luisteren naar klanten, met klanten te praten en hun behoeften écht te begrijpen. Een persoonlijke, transparante en betrouwbare aanpak is essentieel, zeker nu het nieuwe pensioenstelsel complexiteit en eigen verantwoordelijkheid vergroot.

### Betrokken medewerkers en bestuurders

De medewerkers van het fonds staan open voor feedback en zijn zich ervan bewust dat alle feedback, zowel positief als negatief, belangrijk is om de dienstverlening te verbeteren.

Ook het bestuur is van mening dat feedback een meerwaarde heeft voor de dienstverlening van het fonds en het verbeteren van de processen. Het fondsbestuur is actief betrokken bij het feedbackmanagement en wordt ieder kwartaal via een rapportage op de hoogte gebracht van de ontvangen feedback en de daaruit voortvloeiende acties die zijn ondernomen.

### Leren en verbeteren

Het bestuur van het fonds ziet feedback als een mogelijkheid om te leren en de dienstverlening te verbeteren. Het bestuur staat dan ook open voor klachten en feedback. Op de website van het fonds worden verbeteringen naar aanleiding van klachten en andere klantsignalen getoond.

Het bestuur evalueert het feedbackmanagement beleid jaarlijks en voert waar nodig aanpassingen daarop door.

## **2. Beleidsdoelstellingen**

Hieronder zijn de doelstellingen van dit beleid nader uitgewerkt. Per doelstelling is opgenomen in een aantal bulletpoints hoe het fonds de betreffende doelstelling wenst te bereiken. In de praktijk worden deze bulletpoints nader uitgewerkt in onder andere communicatiemiddelen, de website, vaststelling van KPI's door het fondsbestuur etc. Voorts kunnen de verschillende doelstellingen leiden tot acties zoals het inrichten/aanpassen van systemen, opleiding van medewerkers en inrichten van interne processen.

### Luisteren naar en leren van klantfeedback

- **Actieve dialoog** via het klantpanel en deelnemers- en werkgeverstevredenheidsonderzoeken.
- Verzamelen van **kwalitatieve en kwantitatieve feedback** via meerdere kanalen (klantsignalen, klachten en klantcontacten).
- Versterken van de **persoonlijke benadering** zoals vastgelegd in het klantbedieningsconcept. Met oog voor de kwetsbare deelnemers
- Integreeren van feedback in de **dagelijkse operatie** en besluitvorming.

### Klantfeedback structureel omzetten in verbetering van de dienstverlening

- Sturing op **strategische KPI's**: actief en doelgericht werken aan het realiseren van de lange termijn doelen op het gebied van klanttevredenheid. (cijfer 8 of hoger)
- Feedback gebruiken als **strategisch stuurinstrument**. Feedback gebruiken om koers te bepalen, te monitoren en bij te sturen op basis van strategische doelen

- Verbeteringen koppelen aan **KPI's** zoals klantvertrouwen, proactiviteit en transparantie.
- Feedbackloop opnemen in **jaarplan** en **communicatieplan**

#### Analyse van klantfeedback

- Data-aggregatie van klantfeedback koppelen aan de **kernwaarden** van het fonds;
- Inzichten gebruiken voor **risicobeheersing, klantsegmentatie en proactieve communicatie**.
- Feedback koppelen aan het **klantbedieningsconcept**: persoonlijk, laagdrempelig, betrouwbaar.

#### Inwerkingtreding

Dit feedbackmanagementbeleid is vastgesteld door het fondsbestuur in de vergadering van 11 november 2025 en in werking getreden op 11 november 2025.