

# Klantbedieningsconcept

2024



THUIS IN DE CREATIEVE EN DIGITALE SECTOR



### Waarom een klantbedieningsconcept?

In een klantbedieningsconcept is gedefinieerd hoe PNO Media de markt wil bedienen en welke klantverwachtingen het fonds wil waarmaken. Kort gezegd: het is de belofte van PNO Media aan onze klanten.

Op basis van de missie en visie (inclusief de doelen) van PNO Media zoals vastgelegd in de strategie, heeft het klantbedieningsconcept van het fonds de volgende kenmerken:

1. **Persoonlijke benadering:** PNO Media legt de nadruk op een persoonlijke benadering van deelnemers en werkgevers in de creatieve en digitale sector. De communicatie met klanten is mensgericht, gelijkwaardig en transparant: luisteren, begrip tonen en handelen naar individuele behoeften staan centraal.
2. **Kennisdeling en voorlichting:** PNO Media geeft werkgevers en deelnemers inzicht in hun pensioenregelingen en helpt zelf weloverwogen beslissingen te nemen (handelingsperspectief bieden). Dit 'ontzorgen' gebeurt onder andere via informatieve workshops, webinars, nieuwsbrieven, persoonlijke gesprekken, portals en video's en andere educatieve middelen.
3. **Transparantie en betrouwbaarheid:** PNO Media is transparant door duidelijke communicatie over kosten, beleggingsstrategieën en prestaties. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat PNO Media hun belangen behartigt.
4. **Actieve betrokkenheid bij de sector:** PNO Media zet zich actief in om de veranderende behoeften van de sector te begrijpen en erop in te spelen. Bijvoorbeeld door betrokken te zijn bij brancheverenigingen, belanghebbendenorganisaties en regelmatig in gesprek te gaan met vertegenwoordigers uit de sector.
5. **Innovatie en duurzaamheid:** PNO Media zoekt actief naar innovatieve en duurzame oplossingen voor een comfortabele oudedagsvoorziening voor werkgevers en werknemers in de genoemde sectoren. De oplossingen zijn bij voorkeur gestandaardiseerd en tegen acceptabele kosten.
6. **Stabiele pensioenpartner:** PNO Media positioneert zichzelf als een stabiele en betrouwbare pensioenpartner die snel kan inspelen op veranderingen in technologie, wetgeving en klantbehoeften. PNO Media helpt werkgevers en deelnemers omgaan met de toegenomen complexiteit en verantwoordelijkheid in het nieuwe pensioenstelsel.
7. **Maatschappelijk verantwoord beleggen:** PNO Media belegt de pensioengelden op een maatschappelijk verantwoorde wijze en behaalt tegelijkertijd een goed rendement. Het fonds deelt zijn beleggingsstrategie en resultaten met alle belanghebbenden.

*Het klantbedieningsconcept wil de kernwaarden **klantgerichtheid**, **transparantie** en **betrouwbaarheid** weerspiegelen en tegelijkertijd inspelen op de complexiteit van de overstap naar het nieuwe pensioenstelsel*

### **Pijlers onder het klantbedieningsconcept?**

Het klantbedieningsconcept van PNO Media draagt bij aan:

- A. een integrale en organisatie brede klantbenadering
- B. een betere afstemming tussen medewerkers en afdelingen van PNO Media
- C. het effectief en efficiënt ophalen van feedback op basis van juiste KPI's
- D. het continu verbeteren van de dienstverlening door PNO Media
- E. het transparant maken voor klanten wat ze van PNO Media mogen verwachten in hun interactie met ons.

Het klantbedieningsconcept voor PNO Media heeft de volgende pijlers:

1. Klanten (doelgroepen)
2. Product en prijs
3. Merk en communicatie
4. Medewerkers
5. Kanalen
6. Processen en informatiesystemen

Alle bouwstenen kunnen in onderlinge samenhang verder uitgewerkt worden door de verschillende afdelingen van PNO Media. Hier volstaan we met een korte uitwerking van de pijlers.

### **Klanten**

Het klantbedieningsconcept komt tegemoet aan de specifieke behoeften en verwachtingen van de doelgroep in de creatieve en digitale sector (Media, IT, Entertainment en Creatieve sector):

- deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden
- aangesloten werkgevers
- prospect werkgevers
- pensioenadviseurs
- belanghebbenden, sociale partners, brancheverenigingen

Elke klantgroep heeft zijn eigen karakteristieken voor de wijze waarop deze wil worden aangesproken: heeft e-mail de voorkeur of een persoonlijk gesprek, zoekt de klant een prestigieuze beleving of een basale. In deze bouwsteen kan ook worden vastgelegd wat de belangrijkste klantmomenten zijn en hoe PNO Media zijn klanten tijdens deze momenten wenst te ondersteunen. De gewenste klantinteractie is startpunt voor de elementen die het gezicht van PNO Media vormen.

In generieke zin geldt voor het contact met de klanten van PNO Media:

- Persoonlijk contact; klanten zijn geen dossier of nummer, zij voelen erkenning doordat wij tijd en energie in hen steken, ervaren een aanspreekpunt speciaal voor hen, die tijdig reageert en beloften nakomt.
- Eerlijk behandeld; klanten voelen zich welkom en begrepen (empathie), er is oog en oor voor hun persoonlijke situatie, regels passen wij juist maar met compassie toe.
- Laagdrempelig; voor klanten zijn wij makkelijk bereikbaar, onze informatie is makkelijk te begrijpen, wij zijn duidelijk en spreken de taal van de klant.
- Zelf aan het stuur; wij geven onze klanten eigen verantwoordelijkheid, daarvoor bieden wij toegankelijke en moderne (liever nog: innovatieve) tooling.
- Betrouwbaar; klanten weten bij ons waar zij aan toe zijn, wij staan open voor feedback en hebben oog voor nazorg, klachten en signalen vinden gehoor, worden serieus genomen omdat wij er ook echt iets mee doen, de klant weet dat een signaal of klacht zin heeft..

## Product en prijs

PNO Media biedt alleen pensioenproducten die ook echt tot een goed pensioen leiden. Daarbinnen heeft zij oog voor de verschillende behoeften en biedt flexibiliteit aan werkgevers om een voor hun werknemers passend product aan te bieden. Het nieuwe pensioenstelsel biedt de mogelijkheid om 2 verschillende pensioenvarianten te hanteren, en PNO biedt beide, zodat zo goed mogelijk kan worden aangesloten bij de behoeften van werkgevers en deelnemers.

Ook werknemers hebben de mogelijkheid hun pensioen af te stemmen op hun persoonlijke situatie. Wij begeleiden zowel werkgevers als werknemers (individueel) bij het maken van verstandige keuzes.

PNO streeft naar een goede balans tussen keuzemogelijkheden en administratieve eenvoud, om de kosten van een goed pensioen acceptabel te houden.

Een goed pensioen is gediend bij een goed rendement op de ingelegde premies. De risicobereidheid van zijn deelnemers is de basis voor het beleggingsbeleid van PNO Media. Daarnaast houdt PNO Media voeling met zijn klanten om de juiste keuzes te maken bij waar het fonds wel en niet in belegt. Binnen deze randvoorwaarden optimaliseert PNO Media het rendement voor deelnemers. Over het algemeen is het beleggingsbeleid van PNO Media progressief, wat betekent dat het fonds de wettelijke en maatschappelijk acceptabele mogelijkheden om een goed rendement te behalen maximaal benut.

De prijs die PNO Media rekent voor zijn producten en dienstverlening weerspiegelt de extra effort van het fonds om ieders pensioen goed, betaalbaar, begrijpelijk en persoonlijk te houden..

## Merk en communicatie

PNO Media profileert zich als hét pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector. Voor zowel deelnemers, (prospect) werkgevers als pensioenadviseurs is een kernboodschap geformuleerd en vastgelegd in het marketing- en communicatiebeleidsplan 2023 - 2025.

**Richting deelnemers communiceert PNO Media de volgende kernboodschap:** "Als je nu op de hoogte bent van je pensioensituatie, ben je straks financieel goed voorbereid op je leven na je pensioneren. PNO Media heeft goede pensioenregelingen. Of deze zorgen voor voldoende inkomen voor later, kun je zelf nagaan met behulp van de middelen die PNO Media daarvoor aanbiedt. Wees je ervan bewust dat gebeurtenissen in je leven van invloed zijn op je pensioen. Je hebt allerlei keuzes te maken rondom je pensioen waar PNO Media je graag bij helpt. PNO Media is hét pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector, en dus ook voor jou."

**Richting pensioenadviseurs communiceert PNO Media de volgende kernboodschap:** "Zoek je een pensioenregeling voor een klant in de creatieve of digitale sector? Bij PNO Media vind je dé oplossing. Naast onze bestaande DB pensioenregelingen, biedt het fonds PNO DC life cycle. Straks zijn dit een Solidaire Premiereregeling en een Flexibele Premiereregeling. PNO Media is een grotendeels vrijwillig pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector. Het fonds is opgericht voor en door de sector en hoeft geen winst te maken. Mede door het grotendeels vrijwillige karakter staat klantgerichtheid bij PNO Media hoog in het vaandel."

**Richting (prospect) werkgevers communiceert PNO Media de volgende kernboodschap:** "U wilt het pensioen goed regelen voor uw medewerkers. Met een aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde die ook betaalbaar is. Dat kan met de verschillende pensioenregelingen die PNO Media biedt. U kunt de regeling tussentijds altijd aanpassen. Zo groeit uw pensioenregeling mee met uw onderneming. PNO Media is een pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector en heeft geen winstoogmerk. Dat vertaalt zich in een hoger pensioen. Elke euro die wordt verdiend met beleggen, komt ten goede aan u en uw medewerkers. Het fonds heeft zijn wortels in de sector en spreekt dezelfde taal als u en uw medewerkers. Mede door het grotendeel vrijwillige karakter staat klantgerichtheid bij PNO Media hoog in het vaandel."

## **Medewerkers**

Het klantbedieningsconcept past bij de waarden en normen (cultuur) van de mensen die bij PNO Media werken, en sluit aan op de in de organisatie aanwezige competenties. Dit is nuttig bij het toetsen of de werkzaamheden van de medewerkers van PNO Media en de wijze waarop zij opgeleid en beoordeeld worden, aansluiten bij doel en strategie. Een dergelijk overzicht is ook prettig voor de medewerkers: het geeft duidelijkheid over wat van hen verwacht wordt en wat andere afdelingen doen.

Meer focus op kwaliteit (klantbeleving, leren, innoveren) en minder op kwantiteit (doorlooptijd, aantallen, kosten) zijn eigenschappen van bestuurders, management en medewerkers die bijdragen aan de gewenste cultuur (van leren en verbeteren) en passen bij het klantbedieningsconcept van PNO Media. Competenties die daarbij horen zijn: nieuwsgierig, aanspreekbaar, luisteren, responderen en elkaar helpen waar nodig, actief sturen op leren en verbeteren.

## **Kanalen**

In het marketing- en communicatiebeleidsplan 2023 – 2025 is vastgelegd welke kanalen PNO Media gebruikt voor voorlichting, verkoop, communicatie, service en distributie:

### **Pensioencommunicatie**

- Website pnomedial.nl voor algemene pensioeninformatie
- Werkgeversportal
- Mijn-omgeving voor deelnemers
- Telefonisch, Teams en e-mail via de afdeling Pensioenen
- Jaarverslag (populair)
- UPO
- Uitkeringsspecificatie
- Procesbrieven en mailings
- Persoonlijke pensioengesprekken (bij PNO Media en op locatie)
- Collectieve bijeenkomsten (op locatie en online)
- E-nieuwsbrief
- Pensioen 1-2-3
- Social media
- Pensioen3daagse
- (bijna) gepensioneerden bijeenkomsten

### **Marketingcommunicatie**

- Website pnomedial.nl
- Werkgeversportal
- E-nieuwsbrief/E-DM
- Social media – LinkedIn
- Campagnes/acties
- Events/bijeenkomsten
- Website en nieuwsberichten van derden zoals Pensioennavigator
- Klantonderzoek

Het kan nuttig zijn om vast te leggen wat de karakteristieken zijn van deze kanalen en te onderzoeken of die passen bij de producten, service en communicatie die PNO Media nastreeft. Dit geeft antwoord op de vraag of de gekozen kanalen aansluiten bij de strategie en klantgroepen (en het klantbedieningsconcept). Een voorbeeld is het overstappen van brieven naar e-mails omdat klanten elektronische communicatie meer waarderen en elektronische communicatie goedkoper is dan fysieke. Ook is het belangrijk om goed vast te leggen op welke manier de kanalen gemanaged worden en wie voor welk kanaal (eind)verantwoordelijk is.

### **Processen en informatiesystemen**

PNO Media maakt voor de invulling van zijn dienstverlening gebruik van klantvriendelijke en transparante systemen en processen. Deze zijn gericht op een zoveel mogelijk persoonlijke benadering waarbij de portals de interactie tussen de klanten en PNO Media maximaal ondersteunen.

In de communicatie van PNO Media blijft de voorkeur (digitaal en/of schriftelijk) van de deelnemer leidend.

PNO Media hanteert het uitgangspunt: "Digitaal waar het mag, persoonlijk waar het kan."



THUIS IN DE CREATIEVE EN DIGITALE SECTOR

**Postadres**

Postbus 1340  
1200 BH Hilversum

**Bezoekadres**

Seinstraat 12  
Hilversum

**t** 035 702 34 56

**w** [pnomedia.nl](http://pnomedia.nl)

**e** [communicatie@pnomedia.nl](mailto:communicatie@pnomedia.nl)