

# Echt luisteren naar deelnemers en werkgevers loont

Propositie Gouden Oor



**TKP**

Een goed luisterend vermogen is een belangrijke voorwaarde voor uw én onze dienstverlening aan deelnemers en werkgevers. Door goed en systematisch te luisteren, creëren we kansen om te leren en te verbeteren. En om het vertrouwen in uw pensioenfonds te verbeteren. Met onze Gouden Oor-propositie meten we de volwassenheid van klantbeleving in uw en onze organisatie. We laten toetsen hoe goed u als fonds en wij als uw pensioenuitvoeringsorganisatie luisteren naar klantsignalen van uw deelnemers en werkgever(s). En hoe we feedback inzetten om de dienstverlening te verbeteren. Ook bereidt de propositie uw fonds én TKP voor op een Gouden Oor Erkenning. Deze Erkenning versterkt het vertrouwen van deelnemers, werkgevers en andere *stakeholders* omdat het onafhankelijk bevestigt dat we hun feedback serieus nemen.

## Onze Gouden Oor-propositie:

- > geeft inzicht in uw en ons luisterend vermogen ten opzichte van de Gouden Oor Standaard
- > geeft concrete handvatten om de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren
- > begeleidt bij het behalen en behouden van de Erkenning

**Goed om te weten:** deze propositie vindt u als keuzedienstverlening in de producten- en dienstencatalogus (pdc).

# Gouden Oor: luisteren verdiept, verrijkt en verbindt

Goed luisteren naar deelnemers en werkgevers levert veel op. Het geeft u en ons concrete handvatten om processen en diensten te verbeteren en te vernieuwen. Het zorgt ervoor dat deelnemers en werkgevers zich gehoord voelen en meer tevreden zijn over de dienstverlening. Hoe hoger de klanttevredenheid, hoe groter de kans dat ze een ambassadeursrol zullen vervullen. Het loont dan ook te investeren in goed luisteren. Met de propositie Gouden Oor helpen we u daarbij.

## **Gouden Oor Erkenning behalen en behouden**

Met de propositie Gouden Oor begeleiden we u bij het behalen en behouden van een Gouden Oor Erkenning. Hiermee krijgen we erkenning voor het luisterend vermogen van uw en onze organisatie. En voor het vermogen om klantfeedback structureel in te zetten voor verbeteringen in onze dienstverlening.

De Gouden Oor Erkenning wordt toegekend op basis van sterren (1 t/m 5). Een onafhankelijke, geaccrediteerde instelling voert daarvoor een audit uit in uw en onze organisatie en kent een aantal sterren toe. De audit bestaat uit een diepgaand onderzoek in onze activiteiten en geeft een duidelijk beeld over hoe wij omgaan met feedback van deelnemers en werkgevers, en hoe wij ervan leren. Wij helpen u voorbereiden op deze audit.

Het scoringskader van het Gouden Oor is gekoppeld aan de 6 pilaren van het CXPA-*framework*, een wereldwijd erkende standaard om klantbeleving binnen organisaties structureel in te richten en te verbeteren. Het framework helpt ons goed voorbereid te zijn op de onderwerpen die aan bod komen tijdens de audit. Deze propositie maakt de 6 pijlers zichtbaar en meet de volwassenheid van uw en onze organisatie. Op pagina 11 ziet u een toelichting op het framework.

## **Goed om te weten:**

- > De Gouden Oor Erkenning is een gezamenlijke erkenning: zowel voor het fonds als voor TKP – specifiek de afdelingen van de TKP-organisatie die voor uw fonds werken.
- > Een score van een ander bij TKP aangesloten fonds is geen garantie voor eenzelfde score voor uw fonds.

Nadat u de Gouden Oor Erkenning en eventuele sterren heeft behaald, krijgt u van het Gouden Oor een rapport met een toelichting op uw score. Hierin staan ook de verbeterrichtingen. Deze aanbevelingen vormen de basis voor ons vervolgplan om de erkenning te behouden.

De certificering door Stichting Gouden Oor gebeurt één keer per 3 jaar. Daarnaast wordt elk jaar een review gedaan om te zien of de organisatie nog aan alle voorwaarden voldoet. Wij helpen u met een verbeterplan en het toewerken naar de review en re-audit.

	1. Peilstok	2. Audit en behoud	3. Ambitierealizatie
Keuzediens	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Oriëntatie op de huidige positie en de verwachte erkenning (nulmeting)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Begeleiding richting audit</li> <li>&gt; Audit door geaccrediteerde auditor</li> <li>&gt; Begeleiding en uitvoering van verbeterplan vanuit Het Gouden Oor</li> <li>&gt; Toewerken naar de jaarlijkse review en driejaarlijkse re-audit</li> <li>&gt; Communicatie over de behaalde Gouden Oor Erkenning</li> </ul>	
Aanvullende keuzediens			Herhaling van stap 1 en 2, met focus op verdiepende verbeteringen op huidige certificering met het doel meer sterren te behalen

# In 3 stappen naar een luisterende organisatie

Om u te begeleiden op weg naar een luisterende organisatie, doorlopen we samen met u een aanpak in stappen. De eerste 2 stappen volgen elkaar op als vaste keuzediensten, de derde stap is een aanvullende keuzedienst.

## 1. Peilstok

Aan de start van het Gouden Oor-audittraject voeren we in uw organisatie – en daarmee die van ons als uw pensioenuitvoeringsorganisatie – een nulmeting uit. Dit geeft een eerste beeld van waar u en wij staan ten opzichte van de Gouden Oor Standaard.

Het doel is om uw ambitie duidelijk te krijgen en verwachtingen te schetsen over het behalen van uw erkenning. Aan de hand van een checklist op basis van het scoringskader van het Gouden Oor doen we een eerste check op uw en onze activiteiten: hoe zien de bestaande processen en cultuur eruit rondom klantfeedback, wat zijn verbeterpunten en wat zou een indicatie zijn van uw score op basis van de situatie nu?

Zo ontstaat inzicht in verbeterpunten voor het auditplan en een eerste indicatie van de mogelijke score. Op basis hiervan leggen we onze gezamenlijke ambitie vast en kunt u besluiten om verder te gaan met stap 2: Audit en behoud.

## 2. Audit en behoud

### Begeleiding richting audit

De eerste Gouden Oor-audit is een intensief traject waarin we samen met u aantonen hoe goed we luisteren naar klanten en leren van feedback. Het doel is niet alleen om bewijs te leveren, maar ook om te laten zien in hoeverre luisteren en verbeteren verankerd zit in de cultuur, processen en strategie van uw fonds en van TKP.

Het auditproces zelf bestaat uit meerdere stappen: van het bepalen van de scope en het verzamelen van documentatie tot het organiseren van de interviews en het plannen van het 2-daagse locatiebezoek. Elke fase vraagt om voorbereiding, samenwerking tussen afdelingen en duidelijke communicatie. Dit helpt ons om de auditor een compleet en betrouwbaar beeld te geven van onze aanpak en de resultaten hiervan.

## Verantwoordelijkheid en rolverdeling

TKP neemt de coördinerende rol op zich in het traject richting de Gouden Oor Erkenning. Dit betekent dat we het proces bewaken, de audits initiëren en zorgen voor een gestructureerde aanpak. Ook voeren we tijdig en zorgvuldig de benodigde stappen uit, plannen we overleggen in en leveren we documenten aan. TKP formeert een kernteam dat gedurende het traject samen met u aan de slag gaat. Onze afdeling

Customer Experience (CX) is verantwoordelijk voor het waarborgen en opvolgen van het proces, daarbij ondersteund door de accountmanager van uw fonds en een senior communicatieconsultant. Van uw fonds verwachten we een actieve betrokkenheid gedurende het gehele traject. Uiteraard bespreken we voorafgaand aan het traject een planning met u en stellen we een gezamenlijk team samen.

## Audit

Tijdens de audit onderzoekt Het Gouden Oor met een geaccrediteerde auditor waar u staat op het gebied van feedbackmanagement én het luisterend vermogen van uw fonds. De audit bestaat uit een intakegesprek, documentenanalyse en interne interviews met bestuursleden en verschillende specialisten van TKP die voor uw fonds werken. Ook luisteren de auditoren mee met gesprekken van de frontoffice en krijgen zij presentaties over klantonderzoeken onder deelnemers en werkgevers.

De audit duurt 2 dagen en we verwachten ook de afgevaardigden van uw fonds op locatie bij TKP.

De eerste audit omvat een volledige doorlichting op 5 organisatiegebieden). Op pagina 9 ziet u een overzicht van deze gebieden. De erkenning wordt toegekend op basis van het totaal aantal punten.

Bij de eerste audit kunt u maximaal 80 punten – en daarmee 4 sterren – behalen. Het behalen van 4 sterren is een flinke uitdaging, maar niet onmogelijk. Bij de tweede audit – na 3 jaar – kan de score oplopen tot 100 punten en 5 sterren.

Punten	Status	Aantal sterren	Geldigheid
20 punten of meer	Gouden Oor Gecommitteerd	-	18 maanden
30 punten of meer	Gouden Oor Erkenning	1 ster	3 jaar
50 punten of meer	Gouden Oor Erkenning	2 sterren	3 jaar
70 punten of meer	Gouden Oor Erkenning	3 sterren	3 jaar
80 punten	Gouden Oor Erkenning	4 sterren	3 jaar

De totale doorlooptijd bedraagt tussen de 4 en 5 maanden.

## Communicatie over erkenning

Wij verzorgen de complete communicatie rondom het behalen van de Gouden Oor Erkenning met alle relevante *stakeholders*. Hiermee ontzorgen we u van voorbereiding tot publicatie. Doelen zijn: informeren over het behalen van de erkenning, laten zien wat dit betekent voor de dienstverlening, versterken van het imago als klantgerichte en luisterende organisatie en het vergroten van trots en betrokkenheid binnen het fonds. U ontvangt een nieuws- en persbericht voor website en externe media, inclusief kernboodschappen, duiding van de erkenning en quotes van betrokkenen. Daarnaast leveren we korte berichten en visuals voor social media en nemen we de Gouden Oor-logo's op in afgesproken uitingen, zoals de contactpagina, e-mailhandtekeningen en interne communicatiemiddelen. We zorgen voor verspreiding via eigen kanalen en via relevante persrelaties.

Ook verzorgen wij de interne communicatie met medewerkers van het bestuursbureau en bestuur, met bijvoorbeeld intranetberichten en interne nieuwsbrieven waarin hun bijdrage centraal staat. Als u wilt, begeleiden we het moment van uitreiking of huldiging als communicatief haakje, inclusief afstemming, interviews en fotografie.

**Goed om te weten:** Als u de Gouden Oor Erkenning haalt, krijgt u een plaquette die u kunt ophangen in uw organisatie. Ook krijgen uw fonds en TKP een gezamenlijke vermelding op de website van Het Gouden Oor.

## Behoud

Na het behalen van de Erkenning en de eventuele toekenning van sterren, ontvangen we van het Gouden Oor een uitgebreid rapport waarin staat hoe de score tot stand is gekomen. Hiermee krijgen u en wij ook inzicht in mogelijke verbetergebieden. Deze aanbevelingen vormen de basis voor ons vervolgplan voor het behoud van de toekenning. Het Gouden Oor voert samen met een geaccrediteerde auditor een jaarlijkse review en een driejaarlijkse re-audit uit.

### Jaarlijkse review (2 keer na behalen Erkenning)

Met deze verplichte *check-up* wordt gemonitord of de verbeterpunten uit de eerste audit ook echt worden opgepakt en geborgd door uw fonds. Dit betekent dat we de eerste jaren na het behalen van de erkenning actief met u samenwerken aan verbeteringen op basis van de Gouden Oor Standaard.

**Goed om te weten:** Stichting Gouden Oor laat het aan het fonds hoe ambitieus u dit wilt oppakken. Zo kunt u met 1 verbeterpunt uit het verbeterplan aan de slag of met meer. Dit hangt samen met of u gaat voor behoud of voor meer sterren.

### Driejarige re-audit

Naast de jaarlijkse review wordt er iedere 3 jaar een nieuwe audit gehouden. Dit is om aan te tonen dat u nog steeds voldoet aan de criteria van het Gouden Oor en de behaalde punten en sterrenscore. Deze driejarige toetsing is een volledige re-audit en wordt uitgebreid met een scoring op resultaatgebieden. Dit biedt de mogelijkheid om 20 extra punten te behalen. Dit is het moment om voor een hogere sterren-score te gaan.

**Goed om te weten:** De Stichting Gouden Oor beschouwt luisteren en leren van klantsignalen niet als project, maar als vaardigheden die continu moeten worden ontwikkeld. Organisaties die niet actief verbeteren, verliezen daarom de Erkenning na 3 jaar.

### 3. Ambitierealizatie

#### Meer sterren behalen

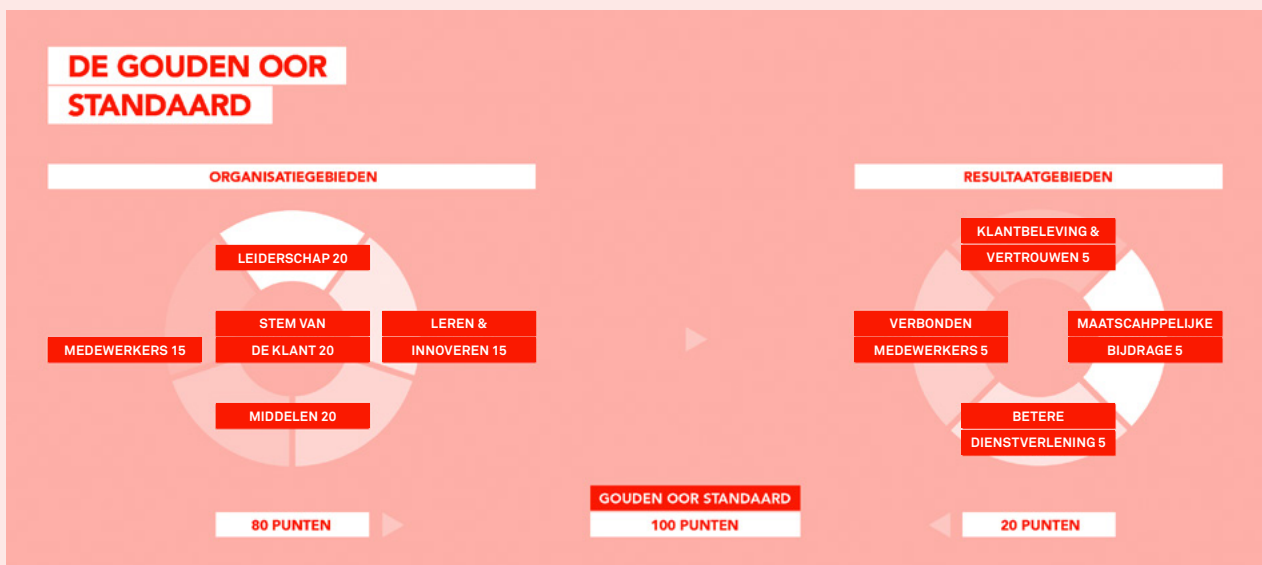
De re-audit na 3 jaar biedt u de keuze: eraan werken om uw huidige score te behouden of uw ambitie volgen en voor een hogere sterrenscore gaan, als aanvullende keuzediens. Kiest u voor een hogere sterrenscore, dan wordt op basis van Het Gouden Oor adviesrapport vastgesteld welke nieuwe verbeteringen noodzakelijk zijn om meer sterren te behalen. De audit wordt uitgebreid van alleen organisatie- naar ook resultaatgebieden. De 4 resultaatgebieden bieden 20 extra punten, waardoor het mogelijk is een hogere score te behalen.

Punten	Status	Aantal sterren	Geldigheid
80 punten of meer	Gouden Oor Erkenning	4 sterren	3 jaar
90 punten of meer	Gouden Oor Erkenning	5 sterren	3 jaar

Deze ambitie vraagt extra capaciteit en gerichte inzet, zowel in uw organisatie als bij ons. We doorlopen hiermee stap 1 en 2 opnieuw, met de focus op verbetering van de huidige score.

# Scoringskader Gouden Oor Standaard

Hieronder ziet u het scoringskader voor de Gouden Oor Standaard waarop uw fonds wordt getoetst. Het scoringskader is onderverdeeld in 2 gebieden: organisatie- en resultaatgebieden. Voor de organisatiegebieden kunt u maximaal 80 punten behalen, voor de resultaatgebieden maximaal 20 punten.



Het Gouden Oor toetst op basis van gesprekken met diverse betrokkenen uit uw en onze organisatie het scoringskader. In de gesprekken komen de volgende onderwerpen aan de orde.

## Organisatiegebieden (totaal 80 punten)

### 1. Stem van de klant (20 punten)

- > Open houding: actief uitnodigen en transparant omgaan met feedback.
- > Systematisch luisteren: gestructureerde analyse van behoeften en emoties, inclusief *early warning*.
- > Klantgedreven inrichting: proces afgestemd op klantkanaal, aandacht voor emotie en relatieherstel.
- > Overeenstemmende klantbeleving: feedbackmanagement weerspiegelt missie en waarden.

## 2. Leiderschap (20 punten)

- > Beleidsverankering: visie, missie en strategie zijn gekoppeld aan feedbackbeleid.
- > Sturing: leiders tonen betrokkenheid, geven ruimte aan medewerkers en koppelen feedback aan succes.
- > Luistercultuur: cultuur van nieuwsgierigheid, continu leren en voorbeeldgedrag van leiders.

## 3. Leren & innoveren (15 punten)

- > Evalueren: monitoren en bijsturen op basis van klantprestaties.
- > Leren: lerende cultuur, multidisciplinair leren van feedback en terugkoppeling naar teams binnen de organisaties.
- > Innoveren: gestructureerd innovatieproces met klantfeedback als input.

## 4. Middelen (10 punten)

- > Capaciteit en technologie: voldoende middelen, veilige informatie en een balans tussen digitalisering en menselijkheid.
- > Randvoorwaarden: heldere definities, eenvoudig registreren van feedback.
- > Werkklimaat: een inspirerende omgeving, veiligheid en gezondheid.

## 5. Medewerkers (15 punten)

- > Klantbewustzijn: medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor klantbeleving
- > Competenties: selectie, training en de juiste vaardigheden om goed met feedback om te gaan.
- > Ruimte en waardering: beslisruimte, reflectie en actieve betrokkenheid bij verbeteringen.

## Resultaatgebieden (totaal 20 punten) – pas te behalen na 3 jaar bij de re-audit

### 1. Klantbeleving & vertrouwen (5 punten)

- > Klanten voelen zich gehoord, zijn tevredener en tonen positief gedrag (bijv. aanbevelingen, compliance).

### 2. Maatschappelijke bijdrage (5 punten)

- > Luisteren draagt bij aan missie, goed werkgeverschap, eerlijk zakendoen en klantveiligheid.

### 3. Betere producten & processen (5 punten)

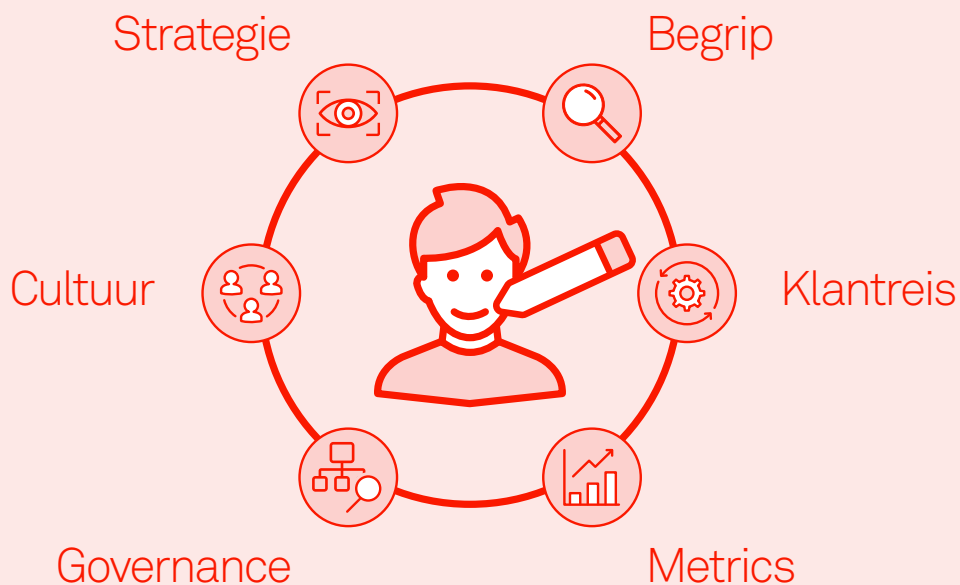
- > Procesverbetering en grotere innovatiekracht door het leren van feedback.

### 4. Verbonden medewerkers (5 punten)

- > Betrokkenheid, eigenaarschap en bevologenheid door aandacht voor feedback.

# Het CXPA-framework

Het CXPA-framework, ontwikkeld door de onafhankelijke Customer Experience Professionals Association, vormt het fundament van aantoonbare volwassenheid in klantbeleving en is de basis voor het scoringskader van Het Gouden Oor. Hieronder ziet u het framework.



## 1. Strategie

Klantbeleving, inclusief doelstellingen en klantbeloften, zijn verweven door de strategie van een organisatie. Vanuit de strategie is duidelijk aan te tonen dat de keuzes die een organisatie maakt, voortkomen uit het perspectief van haar klanten. Een sterke customer experience (CX)-strategie geeft daarom richting, focus en samenhang aan alle CX-initiatieven en wordt geademd door de hele organisatie.

## 2. Metrics

CX-metrics maken klantbeleving meetbaar en stuurbaar. Door de juiste KPI's te definiëren en te koppelen aan bedrijfsresultaten, wordt zichtbaar wat CX oplevert. Meten helpt om prioriteiten te bepalen en verbeteringen onderbouwd door te voeren.

### 3. Cultuur

Een klantgerichte cultuur binnen een organisatie betekent dat medewerkers op alle niveaus het klantbelang centraal stellen. Hierin speelt leiderschap een belangrijke rol. CX wordt niet gezien als een losse afdeling, maar als een onderdeel van het DNA van de organisatie.

### 4. Klantreizen

Klantreizen brengen alle interacties en *touchpoints* van klanten met de organisatie in kaart, van begin tot eind. Door klantreizen uit te tekenen en verder te optimaliseren aan de hand van klantfeedback, ontstaat er een consistente en positieve ervaring over alle touchpoints heen. Hierbij ligt de nadruk op zowel emotionele als functionele klantbeleving.

### 5. Governance

CX-governance borgt duidelijke verantwoordelijkheden, besluitvorming en eigenaarschap rondom klantbeleving. Het zorgt ervoor dat CX structureel wordt gedragen en verbeterd binnen een organisatie. Hierdoor blijft CX geen ambitie, maar een duurzaam onderdeel van een georganiseerde en klantgedreven organisatie.

### 6. Begrip

Het is van belang dat er een diep en continu begrip is voor de behoeften, verwachtingen, motivaties, gedrag en emoties van klanten. Deze inzichten worden gecreëerd vanuit data, feedback en onderzoek, en actief gedeeld binnen de organisatie. Klantbegrip vormt de basis voor relevante en waardevolle ervaringen.

