

Onderzoek klantreis 'Ik heb een klacht'

Fijn klachtcontact voedt
de vertrouwensrelatie

Nummer 15
April 2021



TKP

Over deze rapportage

Met klantreizen onderzoeken wij hoe deelnemers en werkgevers de dienstverlening van hun pensioen-uitvoerder beleven. En wat hun behoeftes zijn. Omdat wij – uit naam van die pensioenuitvoerders – de dienstverlening leveren, zijn de inzichten uit de klantreizen heel belangrijk voor ons. Want hiermee kunnen we onze dienstverlening steeds verder verbeteren. Klantreizen bieden waardevolle inzichten, die we niet voor onszelf willen houden. In deze rapportage delen we ze.



Inhoud

1	'Ik heb een klacht': het onderzochte proces in grote lijnen	4
2	Emotiecurve in beeld: wat vinden deelnemers nu echt belangrijk?	5
3	De interviews: 3 waardevolle indrukken	7
4	Belangrijke inzichten en terugkerende thema's	8
5	Tips en handreikingen	9
6	Verantwoording: interviews, aanpak en aantallen	10

Het proces in grote lijnen

Wat gebeurt er voor, rond en bij een klacht?

We interviewden 12 deelnemers en werkgevers die recent een klacht indienden, over de manier waarop zij de klachtafhandeling beleefden. We onderzochten het héle proces, vanaf het eerste moment dat een vraag of ergernis ontstond – dus al voordat er een klacht was.

- > Gaat er iets mis, of wordt een vraag of verzoek niet goed door de pensioenuitvoerder afgehandeld, dan ontstaat ergernis of frustratie.
- > Afhankelijk van het contact of de relatie met de pensioenuitvoerder, besluit een deelnemer of werkgever een klacht in te dienen.
- > Soms online, via een contactformulier of e-mail, soms telefonisch.
- > Als de vraag beantwoord is of de klacht afgehandeld, kán het negatieve gevoel blijven.
- > Ook de nazorg namen we mee in het onderzoek, inclusief het opnieuw opbouwen van de relatie met de pensioenuitvoerder.

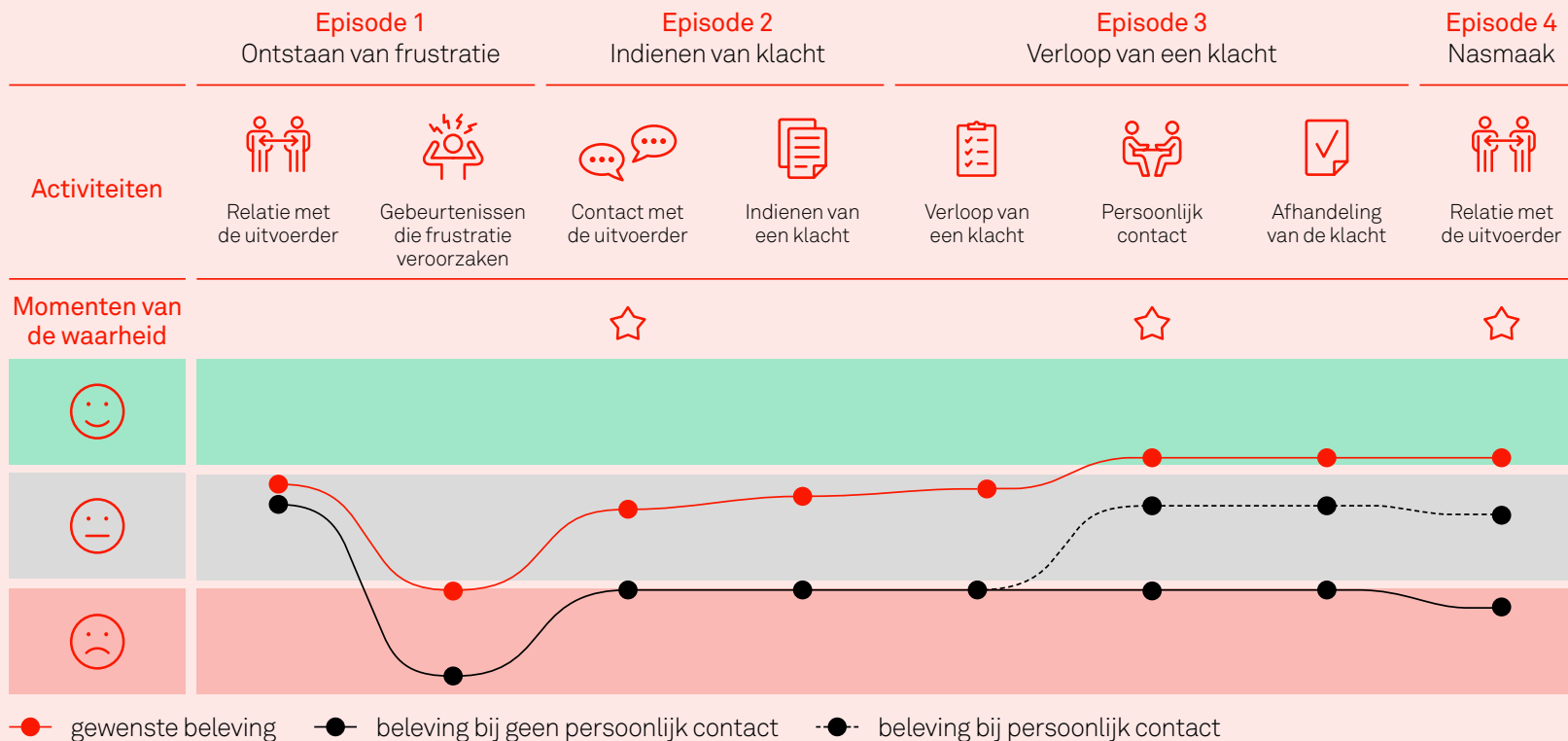


De emotiecurve

In deze emotiecurve ziet u de momenten die door deelnemers of werkgevers als belangrijkste ('de **momenten van de waarheid**') in het hele klachtenproces werden genoemd. Deze zijn gemarkeerd met een ster.

De **rode lijn** laat de gewenste beleving zien: ook al hebben deelnemers of werkgevers een klacht, de manier waarop een pensioenuitvoerder omgaat met hun klacht **kán** die beleving neutraal en zelfs positief beïnvloeden.

De **zwarte lijn** laat zien hoe de beleving nu is (zoals geïnterviewden ons vertelden). Deze kan variëren, afhankelijk van de **activiteiten** die de pensioenuitvoerder per **episode** onderneemt.



De sterren: momenten van de waarheid

Voorafgaand aan de klacht

De meeste geïnterviewden hebben niet een heel sterk gevoel bij de relatie met hun pensioenuitvoerder. Dat hun pensioen goed beheerd wordt, vinden ze belangrijk. Werkgevers beschouwen de relatie met de pensioenuitvoerder vooral als een professionele werkrelatie.



1^e ster

Contact over de klacht:

'Nemen ze me wel serieus?'

Wanneer geïnterviewden ergens écht klaar mee zijn, dan voelen ze geen terughoudendheid meer en dienen ze een klacht in. Ze verwachten dan dat hun klacht goed bekeken wordt – al hebben ze vaak het idee dat ze geen kans maken bij zo'n grote instantie als een pensioenuitvoerder. Besluiten ze schriftelijk hun klacht in te dienen, dan zien ze op tegen de energie en tijd die dit kost. Ze verwachten wel iets op papier terug te krijgen, handig als bewijs. Willen ze direct een oplossing of gewoon hun ergernis ventileren, dan pakken ze eerder de telefoon.

Behoefte: 'We komen er wel uit'

Geïnterviewden willen graag het vertrouwen hebben dat ze er samen wel uit komen. Dat de pensioenuitvoerder hun klacht objectief en eerlijk in behandeling neemt. Ongeacht de manier waarop ze contact hebben, willen ze geen drempels ervaren bij het indienen van een klacht. Ook willen ze weten waar ze aan toe zijn.



2^e ster

Vervolgcontact:

'Graag persoonlijk contact houden'

Wanneer geïnterviewden telefonisch contact hebben gehad, waarderen ze het dat er iemand naar ze heeft geluisterd. Zelfs als het antwoord niet bevredigend is, is het feit dat ze hun kant van het verhaal kwijt konden prettig. Soms hebben ze wel het idee iemand te spreken die denkt: 'Daar heb je weer zo'n boos persoon.' Of ze spreken iemand die de regels volgt, zonder enige ruimte voor maatwerk. En er waren geïnterviewden die een reactie ontvingen waarvan ze niet wisten wat ze ermee moesten. Een standaardantwoord vermoedden ze, zonder dat er naar hun situatie is gekeken. Dat gaf ze een gevoel van machteloosheid.

Behoefte: 'We luisteren naar je'

Geïnterviewden vinden het belangrijk om als persoon gezien te worden. Om te weten dat er iemand met hun klacht aan de gang gaat, die hen en hun verhaal kent. Liefst één iemand, zodat ze niet steeds het verhaal opnieuw hoeven te doen. Ze willen gezien en gehoord worden, ervaren dat iemand met ze meedenkt, en perspectief krijgen op het verdere verloop. Liefst zwart-op-wit: als een bevestiging op schrift.



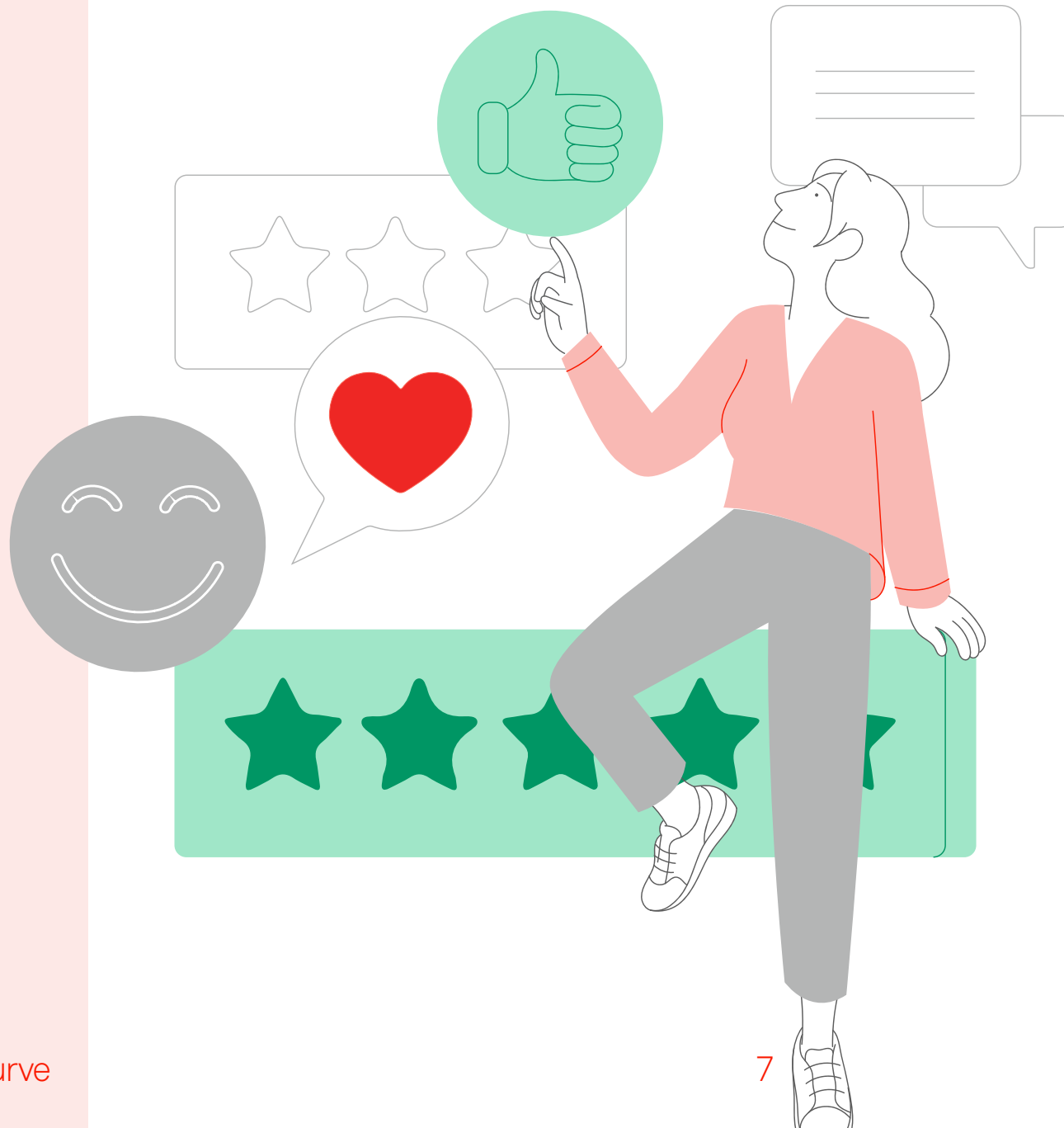
3^e ster

Nazorg en relatie: 'Wees eerlijk'

Bij hun pensioenuitvoerder werken vakkundige en benaderbare mensen, verwachten de geïnterviewden. Mensen die naar ze luisteren en wat doen met hun verzoek of klacht. Is dat niet zo, of hebben ze het gevoel dat de pensioenuitvoerder ze niet begrijpt, dan voelt het alsof de klacht niet is opgelost – ook al heeft de pensioenuitvoerder het traject al afgesloten. Oneerlijk, vinden ze. Ze voelen teleurstelling, onbegrip en boosheid. Maar wanneer de klacht is opgelost en excuses zijn gemaakt, voelt het heel anders. Fouten maken gebeurt, zeggen de geïnterviewden, zolang de pensioenuitvoerder er maar goed mee omgaat en het oplost.

Behoefte: 'Toon begrip, vertel wat je doet'

Geïnterviewden willen voelen dat er eerlijk naar hun situatie is gekeken. Ja, ze hadden het liever anders gehad, maar als een pensioenuitvoerder aangeeft waarom het zo is gelopen, leggen ze zich er meestal bij neer. Ze hebben veel behoefte aan transparantie en uitleg. Wanneer de pensioenuitvoerder met ze meeleeft, begrip toont en er alles aan doet om ze tegemoet te komen, voelt dat al veel beter.



De interviews

3 waardevolle verhalen

Voor het onderzoek vragen we geïnterviewden zelf 2 illustraties of foto's mee te nemen die een beeld geven van de manier waarop ze de relatie met hun pensioenuitvoerder beleven. Die beelden gebruiken wij om op door te vragen. Zo krijgen we niet alleen de functionele, maar ook de emotionele beleving boven tafel.



Jij bent groot, ik ben klein

'Ik ben dat kleine hondje. Die grote – dat is de pensioenuitvoerder. Wat hij denkt? Waarschijnlijk dat ik geen poot heb om op te staan, en dat hij de reglementen erop na gaat zoeken. Ja, ik voel onmacht, denk dat zij er onderuit proberen te komen. Weet je, ik vind het belangrijk dat mijn pensioenuitvoerder meedenkt als ik ergens mee zit. Want ik vraag me echt af hoe het kan, dat zij een brief met foute cijfers sturen, tot 2 keer toe. Dat vraag ik me echt af.'

Kop koffie

'Die klacht indienen bracht mij niks. Zij blijven nog steeds bij hetzelfde standpunt – zónder echt goed onderzoek te doen. Als kleine ondernemer moet ik gaan opboksen tegen een machtige pensioenuitvoerder met een juridische afdeling. En dan moet ik een advocaat gaan betalen? Terwijl ik bij mezelf denk: het is toch heel makkelijk op te lossen? Doe onderzoek, kom langs, neem een kop koffie en ga met mij in gesprek. Praat met mij, verstop je niet achter je computer.'

Mijn gegevens

'Een arbeidsongeschiktheidsuitkering heb je niet zomaar. Ik had een leuke baan, verdiende goed en zat ineens zowat op de armoedegrens. Dan wil je weten wat je pensioen is. Als die mensen dan alles volgens de regeltjes doen en niet naar de menselijke kant kijken, dan word je wel een beetje pissig. Dat ze mijn frustratie niet begrijpen en bot reageren... Ze zeiden niet waarom ik niet bij mijn gegevens kon. En dat vond ik vervelend, want het zijn wel mijn gegevens hè, mijn gegevens.'

De inzichten

6 belangrijke inzichten en terugkerende thema's

1. Eerlijke behandeling

Oneerlijkheid kwam vaak terug: het gevoel alleen te staan tegenover de pensioenuitvoerder, die een (grote) juridische afdeling heeft. Met de rug tegen de muur. Ook na een reactie op de klacht blijft dit gevoel hangen. Wat de situatie voor de geïnterviewde persoonlijk betekent, lijkt de pensioenuitvoerder niet belangrijk te vinden. 'Ze' verschuilen zich achter de regels en geïnterviewden voelen zich klein, onbegrepen en machteloos tegenover een grote instantie.

2. Kunnen vertrouwen

Vertrouwen is belangrijk. Geïnterviewden zoeken zekerheid in het leven, en inkomen is daar een belangrijk deel van. Pensioen zien ze als ingewikkeld, maar als er iets fout gaat of onduidelijk is, moeten ze zich er wel in verdiepen. Dat frustreert. Ze vragen zich zelfs af of hun vertrouwen in de pensioenuitvoerder onterecht is geweest. Wanneer ze op dat moment iemand spreken die naar ze luistert en ze begrijpt, komt het vertrouwen weer terug.

3. Persoonlijk gesprek

Standaardantwoorden geven geïnterviewden een naar gevoel. Ze missen erkenning voor de persoonlijke situatie en worden gereduceerd tot dossier. Wanneer ze met iemand in gesprek kunnen over de eigen situatie, iemand die speciaal voor hen aan het werk is, en tijd en energie in ze steekt, dan is de kou snel uit de lucht. Geïnterviewden zijn dan bereid samen naar de inhoud te kijken en staan ook meer open voor een – voor hen – negatieve uitkomst.

4. Niet elke beller is een klager

De meeste bellers willen gewoon iets weten van hun pensioenuitvoerder, hebben iets van ze nodig, willen een oplossing krijgen of gewoon even ventileren. Wanneer ze geen erkenning of gehoor krijgen, ontstaat frustratie. En voordat ze het doorhebben wordt hun telefoontje bestempeld tot klacht. Sommige mensen die we benaderden, herinnerden zich geen klacht – ze hadden gewoon gebeld. Of konden zelfs het telefoontje niet terughalen.

5. Lage drempel

Wil een deelnemer of werkgever een klacht indienen, dan is een (echte of gevoelsmatige) drempel nog eens extra frustrerend. Want het besluit om iets met de frustratie te doen is al een opeenstapeling van meerdere gebeurtenissen. De emmer is echt overgelopen. De kans is groot dat er deelnemers of werkgevers zijn die hun klacht niet eens meer indienden. Sommigen zeiden zelfs dat een klacht tegen zo'n grote organisatie toch geen zin heeft.

6. Snel helderheid

Geïnterviewden geven allemaal aan te willen weten waar ze aan toe zijn. Liefst snel, want de meesten hebben het idee dat het allemaal wel heel erg lang duurt. Zelf willen ze ook graag weer verder. Duurt het lang, dan versterkt het hun gevoel dat ze tegen een grote logge organisatie moeten opboksen, met veel regels.

7 tips

Handreikingen voor contact met vragers (en potentiële klagers)

Samen met diverse experts uit onze organisatie – van communicatiedeskundigen tot pensioenspecialisten – hebben we als customer experience-team gekeken naar de ‘opbrengst’ van deze klantreis. We debatteerden over pijnpunten in het proces en bespraken hoe we deze konden aanpakken. Onderstaande handreikingen zijn het resultaat. Goed toegepast, helpen ze de beleving van een vrager – iemand die ons met een vraag, ergernis of potentiële klacht benadert – te verbeteren.

1

Geef de vrager het gevoel dat een probleem van jullie samen is, luister naar wat zij of hij te vertellen heeft en leer diegene kennen.

2

Investeer tijd en aandacht in de relatie, vanaf het begin tot aan het einde van de reis.

3

Erken en waardeer het feit dat de vrager haar of zijn gedachten met je deelt en laat merken dat je er iets mee doet.

4

Geef het gevoel en de ervaring dat zij of hij niet steeds het verhaal opnieuw hoeft uit te leggen.

5

Wanneer het nodig is om de ‘regeltjes’ erbij te halen, leg deze dan op een begrijpelijke wijze uit. Benadruk wat wél kan (niet wat niet kan).

6

Laat de vrager weten waar zij of hij aan toe is, communiceer helder over de verdere stappen en wees eerlijk over wat je wel en niet kunt doen.

7

Bied nazorg en herstel de vertrouwensrelatie met de pensioenuitvoerder.



Onze aanpak

Verantwoording over cijfers, proces en onderzoek

Basis voor onderzoek: 12 geïnterviewden en respondenten

Om de klantreis 'Ik heb een klacht' goed in kaart te brengen spraken we 12 deelnemers en werkgevers van 2 pensioenuitvoerders: Pensioenfonds Vervoer en BPL Pensioen. Zij hebben recent – niet langer dan een half jaar voor de start van het onderzoek – een klacht ingediend.

Daarnaast kregen we inhoudelijke terugkoppeling van de 90 mensen die benaderd zijn voor dit onderzoek. Hun feedback hebben we meegenomen in deze klantreis. Sommigen waren verbaasd en vertelden dat ze zich geen voorval konden herinneren. Bij anderen – een kwart van de benaderde deelnemers – zat de emotie nog zo hoog dat ze niet mee wilden doen.

Waarom 12 diepte-interviews van 1,5 uur?

We onderzoeken dieperliggende emoties die min of meer universeel zijn. Acties van mensen kunnen weliswaar verschillen, ze komen vrijwel altijd voort uit gelijke grond-emoties. Zoals behoefte aan zekerheid of gemak. Om die emoties te achterhalen, hebben we circa 12 interviews van 1,5 uur nodig. Vooraf vragen we mensen om illustraties en foto's te zoeken die hun gevoelens over het onderwerp tonen. Deze beelden vormen de basis voor het interview en helpen ons bij het onderbewuste te komen. Daar hebben we wel ruim de tijd voor nodig, vandaar dat een interview 1,5 uur duurt.

Meer weten?

Wilt u meer weten over onze klantreizen en de manier waarop wij ze inzetten? Kijk dan op tkpensioen.nl/customerexperience. Hier downloadt u ook de whitepaper 'Grotere betrokkenheid bij pensioen' over dit onderwerp.





tkppensioen.nl/customerexperience