

## Resultaten van het onderzoek onder werkgevers (2018)

In 2018 hebben we onder alle werkgevers die zijn aangesloten bij Pensioenfonds Vervoer (incl. de administratiekantoren waarmee zij werken) een online onderzoek uitgevoerd. Graag delen we de uitkomsten van dit onderzoek met u. Bij sommige uitkomsten geven we een toelichting.

### 1. Verdeling respondenten

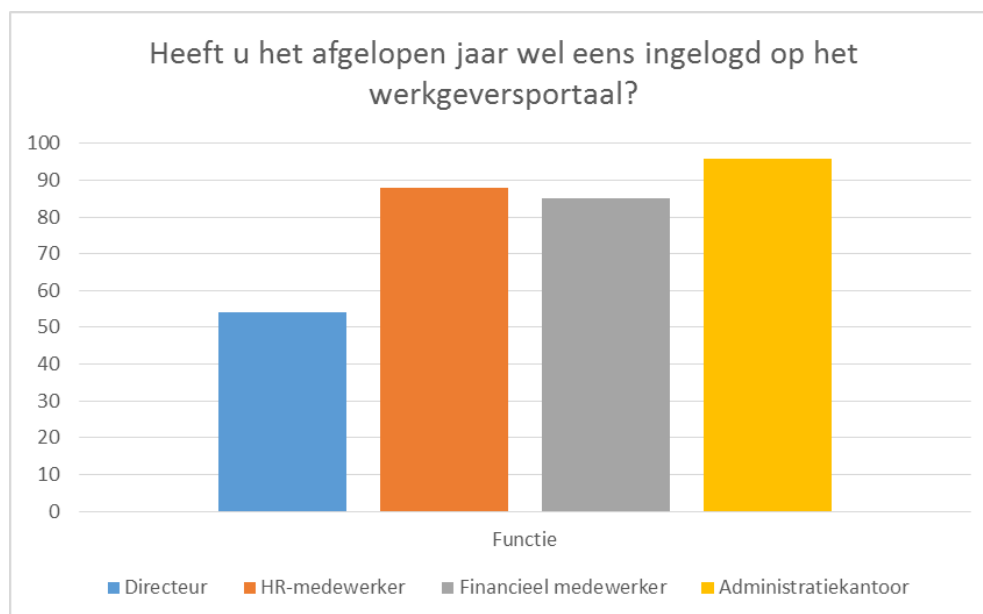
In totaal hebben ruim 900 werkgevers en administratiekantoren onze vragenlijst ingevuld.

- 25% was directeur eigenaar
- 19% was manager HR of een medewerker personeelszaken
- 12% was manager finance of medewerker financiën
- 32% werkte op een administratiekantoor
- En 12% had een andere functie (bijv. chauffeur of medewerker van de administratie)

Zowel grote als kleine werkgevers hebben meegewerkt aan het onderzoek.

### 2. Gebruik van het werkgeversportaal

Veel mensen die meewerkten aan het onderzoek hebben in 2018 gebruik gemaakt van het werkgeversportaal.



### 3. Vindt u het werkgeversportaal makkelijk of moeilijk in gebruik?

Hoe makkelijk of moeilijk vindt men de volgende acties in het werkgeverportaal?  
(1 = heel moeilijk 7 = heel makkelijk)

	Directeur	HR	Finance	Adm. Kantoren
Mutaties doorvoeren	4.6	5.6	5.4	5.4
Gegevens inzien	5.0	5.6	5.6	5.6
Salarisgegevens aanleveren	4.6	5.3	5.4	5.4

Het werkgeversportaal wordt door niemand als heel makkelijk ervaren. We werken er doorlopend aan het werkgeversportaal gebruiksvriendelijker te maken. Het doorvoeren van mutaties in het portaal vindt men iets makkelijker dan twee jaar geleden.

#### Meest genoemde opmerkingen / verbeterpunten werkgeversportaal

- Het handmatig doorgeven van wijzigen blijft lastig en veel werk, vinden veel deelnemers aan het onderzoek. Verschillende werkgevers geven aan dat zij graag loongegevens willen aanleveren via de loonaangifteketen van de Belastingdienst. Op dit moment is dat nog niet mogelijk. We werken er wel aan om dit mogelijk te maken. Of we er daadwerkelijk gebruik van gaan maken, hangt af van de cao-partijen. Zij moeten dit besluit nemen.
- Sommige werkgevers willen graag hun salaris softwarepakket koppelen aan het werkgeverportaal. Dit is een begrijpelijke wens, omdat zo'n aansluiting het aanleveren van de loongegevens eenvoudiger zou maken. Zodra we echter aangesloten zijn op de loonaangifteketen, krijgen we de loongegevens automatisch door en is dit punt opgelost.
- Overwerkuren zou je niet achteraf moeten opgeven, maar in de periode dat ze gemaakt zijn. Pensioenfonds Vervoer begrijpt dit punt. Ook dit is opgelost als loongegevens aangeleverd worden via de loonaangifteketen.
- Het portaal werkt regelmatig traag. Hierdoor wordt het inloggen op het portaal en doorgeven van mutaties erg tijdrovend.
- Het zou mogelijk moeten zijn om mutaties in de toekomst alvast klaar te zetten.
- Sommige werkgevers geven aan dat zij zelf graag persoonsgegevens van werknemers willen kunnen aanpassen. Pensioenfonds Vervoer houdt in de administratie echter de gegevens aan zoals deze bekend zijn bij de gemeente in de Basisregistratie Personen (BRP). Zo weten we zeker dat zaken als het BSN nummer en de geboortedatum kloppen. Deelnemers kunnen zelf bepaalde gegevens aanpassen in de MijnOmgeving, zoals het adres waar zij post willen ontvangen.

#### Nieuw werkgeversportaal

Pensioenfonds Vervoer is samen met de pensioenuitvoeringsorganisatie gestart met een vernieuwingsprogramma. De gehele pensioenadministratie, inclusief het werkgeversportaal,

wordt totaal vernieuwd. We nemen de verbeterpunten die zijn aangedragen mee in de ontwikkeling van het nieuwe portaal.

#### 4. Hoe kijkt u tegen pensioen aan?

Het onderzoek bevatte een aantal stellingen over pensioen. Onderstaande tabel toont de mening van degenen die hebben meegedaan aan het onderzoek, uitgesplitst naar grootte van de organisatie waar zij werken.

Achter elke vraag staat de schaal:

1-4 = (1 = nooit, 2 = soms, 3 = vaak, 4 = altijd)

1-5 = (1 = helemaal mee oneens – 5 = helemaal mee eens)

Stelling	Aantal medewerkers		
	1-5	6-20	>20
Ik vind pensioen een belangrijke arbeidsvoorwaarde (1-5)	4.0	4.2	4.5
Ik noem pensioen als ik met nieuwe werknemers praat (1-4)	2.7	2.8	2.8
Ik krijg vragen over pensioen (1-4)	1.7	1.9	2.1
Ik kan vragen over pensioen zelf beantwoorden (1-4)	2.2	2.5	2.7
Ik beantwoord vragen over pensioen zelf (1-4)	2.5	2.6	2.8
Ik verwijs door naar het fonds als ik vragen over pensioen krijg (1-4)	2.2	2.3	2.3
Ik begrijp de regeling (1-5)	3.3	3.4	3.7
Ik ben bereid om mee te werken als het fonds mijn werknemers wil informeren (1-5)	3.8	3.8	4.0
Ik wil hulp bij het informeren van mijn werknemers (ja)	29%	44%	45%

Pensioen wordt gezien als belangrijke arbeidsvoorwaarde. Toch wordt pensioen niet altijd genoemd in een gesprek over arbeidsvoorwaarden met nieuwe werknemers.

#### Wilt u uw werknemers informeren over pensioen?

Wij denken graag met u mee. Op onze website vindt u een HR-pakket dat u kunt gebruiken om uw werknemers te informeren over hun pensioen. Verwijs uw werknemer altijd door naar Pensioenfonds Vervoer als u zijn of haar pensioenvraag niet zelf kunt beantwoorden. Ons team staat elke werkdag voor hen klaar om alle vragen te beantwoorden.

## Bekendheid pensioenconsulenten

Uit het onderzoek onder werknemers die een pensioen opbouwen bij Pensioenfonds Vervoer bleek dat niet iedereen weet dat Pensioenfonds Vervoer eigen consulenten heeft: Richard, Ben en Michael. Heeft u iemand in dienst die zich gaat oriënteren op zijn pensioen? Wijs hem of haar dan op de mogelijkheid een **gratis** afspraak te maken met één van onze pensioenconsulenten.

Heeft u meer dan drie werknemers die een vraag hebben of een afspraak willen maken? Dan komen onze pensioenconsulenten graag naar u toe. Via [www.pfvervoer.nl/afspraak](http://www.pfvervoer.nl/afspraak) kan iedereen eenvoudig een afspraak maken.

## 5. Contact en helpdesk voor werkgevers

### Contact met de helpdesk

65% van degenen die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft één of meer keer contact gehad met de helpdesk voor werkgevers. Onze helpdesk staat iedere werkdag klaar om uw vragen te beantwoorden. Om u beter van dienst te kunnen zijn, zijn we vanaf 1 april 2019 vanaf 8 uur in de ochtend beschikbaar (was vanaf 9 uur).

### Hoe wordt het liefst contact opgenomen?

Een ruime meerderheid neemt het liefst telefonisch contact op bij vragen: 73%. De rest kiest voor e-mail.

### Hoe tevreden is men over de manier waarop men is geholpen door de helpdesk?

(1 = heel ontevreden, 5 = heel tevreden)

Functie	Oordeel
Directeur	3,94
HR	4.11
Finance	4.13
Administratiekantoor	4.17

Over het algemeen is men tevreden over de manier waarop men is geholpen. 83% is tevreden of heel tevreden.

## 6. Hoe wilt u het liefst informatie krijgen?

We vroegen ook hoe u het liefst informatie over administratieve zaken en (veranderingen in) de regeling ontvangt. U kon meerdere antwoorden geven.

Via een e-mail	79%
Via de nieuwsbrief	36%
Via een app	5%
Niet. Ik zoek het zelf wel op als ik iets wil weten	3,5%
Anders (bijv. een brief of een telefoontje)	3%

## De praktijk

Ruim 1/3 van de werkgevers die meewerkten aan het onderzoek ontvangt het liefst informatie via de nieuwsbrief. De nieuwsbrief wordt meestal elke 2 maanden verstuurd en bevat informatie die vaak voor meerdere sectoren van toepassing is. Meer gedetailleerde informatie of informatie die specifiek voor één sector bedoeld is, versturen we vaak per brief en/of e-mail. Deze manier van communiceren lijkt te passen bij wat u graag wilt.

## 7. De laatste vraag: bent u tevreden over Pensioenfonds Vervoer?

Het gemiddelde cijfer dat werkgevers onze dienstverlening geven is een 7,3. Het gemiddelde cijfer dat administratiekantoren onze dienstverlening geven is een 7,8.

### Algemene verbeterpunten

- Snelheid beantwoorden van e-mails door helpdesk
- Gebruiksvriendelijkheid van het werkgeversportaal
- Samenwerking met andere partijen en koppelen van administraties

## Bedankt!

Naast verbeterpunten, hebben we ook veel complimenten mogen ontvangen voor onze dienstverlening. We zijn blij dat zo veel werkgevers en administratiekantoren hebben meegewerkt aan ons onderzoek. We werken er hard aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar het kan altijd nóg beter. We gebruiken de uitkomsten van dit onderzoek om onze service aan u verder te verbeteren.