

Pensioenfonds

Zorg & Welzijn

Persbericht

Klantbediening PFZW in de top van Nederland Continu verbeteren met input van deelnemers en werkgevers

Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW) heeft opnieuw het hoogste niveau behaald in het bedienen van deelnemers en werkgevers. Net als drie jaar geleden verkreeg PGGM, dat de klantbediening voor PFZW uitvoert, het certificaat voor 'Excellente Praktijk' na de audit voor de zogeheten Gouden Oor Standaard. Daarmee staat de klantbediening van PFZW in de top van Nederland.

PFZW besteedt de klantbediening en daarmee de afhandeling van klantsignalen uit aan PGGM en heeft als ambitie om het hoogste resultaat te behalen. "Bij PGGM gebeurt het meeste werk. Dit Gouden Oor-certificaat is een prachtige erkenning voor het vermogen van PGGM om in de gehele keten van klantbediening te luisteren naar de klant en dit structureel om te zetten in verbeteringen", aldus John Landman, directeur van PFZW.

"De manier waarop PGGM de behoefte van deelnemers en werkgevers in de dienstverlening voor PFZW verweeft – door inzet van digitale middelen, vergroten van datakwaliteit en -diensten en goed te luisteren, meten en verbeteren - is een groot compliment waard."

Het was dit jaar de negende keer dat PFZW en PGGM zichzelf lieten benchmarken over hoe het pensioenfonds deze contacten met deelnemers onderhoudt in vergelijking met andere klantcontactorganisaties. De driejaarlijkse certificering voor het Gouden Oor wordt uitgevoerd door Veda Quality Certification. In een jaarlijkse tussenaudit wordt beoordeeld of de organisatie nog aan alle voorwaarden voldoet.

Zeist, 21 juli 2021

Profiel PFZW

PFZW is verantwoordelijk voor het pensioenbeleid en het pensioenvermogen van 2,9 miljoen (oud-)werknemers in de sector zorg en welzijn. Het pensioenfonds beheert een belegd vermogen van € 251,2 miljard (per ultimo eerste kwartaal 2021)

Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW)

Woordvoering Maurice Wilbrink

030 277 1500 | maurice.wilbrink@pggm.nl | www.pfzw.nl