

# Werken aan een optimale klantbeleving

“Nederlandse partij, korte lijnen en direct contact met de diverse afdelingen”.  
“Ik zou graag meer maatwerk in de beleggingsrapportage zien, of in ieder geval de mogelijkheid om eigen teksten op te nemen.” Twee voorbeelden van feedback door onze klanten in de Client Service Review 2016, waar in totaal 187 klanten aan hebben deelgenomen. Onze ambitie blijft een algehele klantwaardering van 8+. Dit willen wij o.a. bereiken door suggesties voor verbeteringen nog sneller en gericht door te voeren.

Een optimale klantbeleving staat bij al onze medewerkers hoog in het vaandel. Om een goed beeld te krijgen meten wij daarom jaarlijks de klanttevredenheid via onze Client Service Review. De klant waardeert met cijfers de relatie met de Client Manager en de kwaliteit van de dienstverlening. Bij verschillende onderdelen kan desgewenst een toelichting of suggesties gegeven worden om de dienstverlening te verbeteren. De respons stelt ons in staat om concrete verbeterpunten te definiëren voor de dienstverlening aan al onze klanten.

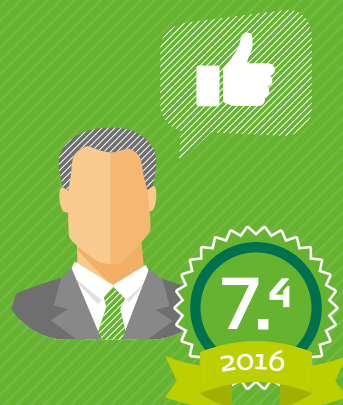
Feedback van onze klanten is de basis voor concrete verbeterpunten

In 2016 kwam de algehele waardering voor de klanttevredenheid uit op een 7,4, een tiende procentpunt lager dan in 2015. Ook dit jaar vragen wij onze klanten hun gewaardeerde medewerking aan onze Client Service Review. De uitvraag vindt gefaseerd plaats en is eind mei van start gegaan.

## De cyclus van de Client Service Review ziet er als volgt uit:

1. De klant ontvangt per e-mail een uitnodiging voor de jaarlijkse Client Service Review.
2. De klant vult online te vragenlijst in.
3. De Client Manager ontvangt een rapportage met de resultaten en opmerkingen.
4. De Client Manager bespreekt de rapportage intern met de betrokken operationele afdelingen.
5. De Client Manager maakt een afspraak voor een evaluatie van de resultatenrapportage.
6. Tijdens de afspraak informeren wij de klant over (mogelijke) verbeteringen in onze dienstverlening.
7. Na het gesprek ontvangt de klant een verslag van de besproken punten en eventuele acties.

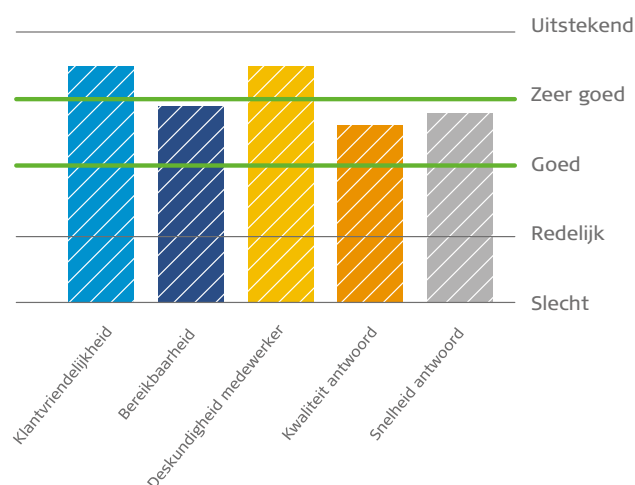
## Algemene klanttevredenheid



## Verdeling van respondenten



## Beoordeling servicebeleving



Op basis van de feedback in de Client Service Review 2016 hebben wij een aantal concrete verbeteringen in de dienstverlening gedefinieerd die in 2017 worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Uw feedback	Onze verbeteringen
Service management: vragen en service verzoeken worden niet altijd tijdig beantwoord.	Wij hebben het service management team ingericht naar specialisme waardoor er nu drie teams zijn: Settlements, Payments en Custody. Hiermee streven wij ernaar om uw vragen sneller en beter te beantwoorden.
Income Collection: soms zijn betalingen van dividenden of coupons niet correct uitgevoerd.	Het Income Collection proces hebben wij herzien en verder gedigitaliseerd. Vanaf begin juli worden doorlooptijden van berichten verkleind en worden betalingen conform berichtgeving beter uitgevoerd.
Tax Services: geen volledig inzicht in de uitstaande belastingterugvorderingen in de verschillende landen.	Samen met enkele klanten ontwikkelen we een rapportage waarin uitstaande belastingterugvorderingen en posten die aan de bron zijn vrijgesteld in staan. Hierdoor ziet u in één overzicht waar dividendlekkage kan ontstaan en welke risico's dit met zich meebrengt.
Performance rapportage: in de nieuwe rapportage zitten nieuwe thema's die niet altijd begrijpelijk zijn.	Eind 2017 is er een nieuwe versie van de Performance Rapportage beschikbaar waarin de overlay componenten (rente, FX, etc.) verder worden verduidelijkt en de ontwikkeling van de asset allocatie wordt weergegeven. Daarnaast zal er een leeswijzer worden opgesteld, waarin verdere toelichting wordt gegeven op de rapportage.
Facturatie: de facturen zijn onoverzichtelijk en niet geheel transparant	Het facturatieproces hebben we met behulp van Lean Six Sigma herzien. Vanaf januari 2018 zullen wij nieuwe facturen in gebruik nemen, die overzichtelijker zijn en betere informatie weergeven.