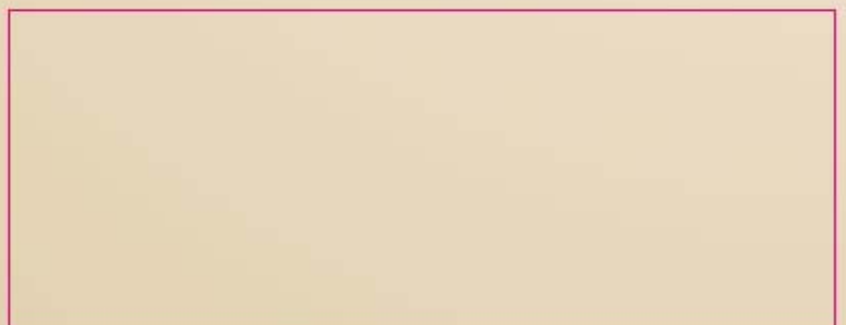




A&O Pensioen Services

*Dienstverlener
van mens tot mens*



1. Dienstverlening van mens tot mens

Kunt u de consequenties van de wetwijzigingen nog vertalen naar uw eigen pensioenadministratie? Oftewel ziet u door de bomen het bos nog?

Wie belangrijke zaken wil uitbesteden, zoekt een betrouwbare en professionele partner. Dan bent u bij A&O Pensioen Services aan het juiste adres. Al bijna zestig jaar zijn wij als pensioenuitvoeringsorganisatie succesvol werkzaam in Nederland voor tal van opdrachtgevers met circa 190.000 deelnemers en hun veelzijdige regelingen.

Wij voeren de pensioenadministratie uit voor zowel bedrijfstakpensioenfondsen als voor ondernemingspensioenfondsen. Ook voeren wij de CAO-regelingen uit voor bedrijven in een aantal bedrijfstakken. Wij leveren een breed dienstenpakket met gespecialiseerde kennis van pensioenadministraties. Ruim zestien ondernemings- en bedrijfstakpensioenfondsen hebben nu hun pensioenuitvoering aan ons toevertrouwd. Met onze professioneel ingerichte dienstverlening vanuit onze kantoren in Rijswijk en Zwolle willen we ook graag úw huis worden.

A&O Pensioen Services is een gespecialiseerde en onafhankelijke pensioenuitvoerder op het gebied van administratie, bestuursondersteuning en communicatie. Wij richten ons met name op de pensioenuitvoering voor kleinere en middelgrote bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen. In dit marktsegment wil A&O Pensioen Services in 2015 tot de top 5 behoren.

1.1 Mensen maken het verschil

Bij A&O Pensioen Services werken ruim tweehonderd enthousiaste en betrokken medewerkers die úw taal spreken. Zij denken in termen van 'uitdagingen en oplossingen'. Mensen die u en uw deelnemers willen begrijpen en vanuit die wetenschap de professionele aandacht geven die uw deelnemers verdienen. Kennis van zaken, resultaatgerichtheid en flexibiliteit spelen daarbij uiteraard een belangrijke rol. Tegelijk willen we dat u zich thuis voelt in ons huis. Want als u gewoon uzelf kunt zijn, zijn wij in staat om het verschil te maken.

1.2 Allround en Onafhankelijk

A&O Pensioen Services bundelt kennis en ervaring van verschillende disciplines tot een product. Allround en onafhankelijk. Vanuit een huis. Dat is toegankelijk en wel zo efficiënt. Onze dienstverlening strekt zich uit van de volledige uitvoering van de administratie tot gedegen bestuursondersteuning en begrijpelijke communicatie in complexe kwesties. De hoge kwaliteit van menselijke inzet staat daarbij centraal: *dienstverlening van mens tot mens.*

1.3 Betrokken partner

Het is belangrijk dat u zich als pensioenfondsbestuurder bij een externe partner op uw gemak voelt. Dat u op het juiste niveau mensen kunt aanspreken, zonder drempels, en ook zelf tijdig op nieuwe ontwikkelingen wordt geattendeerd. Dat u niet zomaar een klant bent maar – veel belangrijker – een hechte en soepele samenwerkingsrelatie met uw dienstverlener hebt. Dat is dan ook wat A&O Pensioen Services u te bieden heeft: een thuis. Geen administratiefabriek, maar een overzichtelijke dienstverlener waarbinnen mensen elkaar nog kénnen.

2. Professionele en complete dienstverlening

Pensioenadministratie, bestuursondersteuning en pensioencommunicatie vormen de basis van een gedegen en betrouwbare uitvoering van uw pensioenregeling. A&O Pensioen Services kan deze activiteiten zó uitvoeren dat u in staat bent om, zo efficiënt mogelijk, uw pensioenfonds deskundig, professioneel en met plezier te besturen.

Wij geven hieronder kort weer welke dienstverlening A&O Pensioen Services voor een pensioenfonds in huis heeft en welke voordelen dat u biedt. Desgewenst kunnen wij uw gehele administratie uit handen nemen, maar het is ook mogelijk om een deel van uw administratie aan ons uit te besteden. Onze dienstverlening is namelijk modulair opgebouwd.

Vanzelfsprekend werken wij met een Service Level Agreement (SLA) zodat u precies weet wat u van ons kunt verwachten. Verrassingen willen wij uitsluiten.

2.1 Betrouwbaar: Pensioenadministratie die staat als een huis

Een goed geoliede pensioenadministratie is een eerste vereiste voor een hoge kwaliteit van uw pensioenregeling. Hiermee staat of valt immers de service aan de deelnemers. A&O Pensioen Services heeft ervaring met de uitvoering van zowel zeer complexe regelingen met veel mutaties in deelnemersbestanden, als met bijvoorbeeld DC-regelingen.

Zonder omhaal van woorden: de klant is bij ons geen nummer. U bent verzekerd van onze toegevoegde waarde met een klantgerichte dienstverlening. U weet als geen ander hoe belangrijk een degelijke en professioneel verzorgde pensioenadministratie is, zowel voor uzelf als voor uw deelnemers.

Het uitvoeren van de pensioenadministratie omvat:

- deelnemersadministratie;
- uitkeringsadministratie;
- financiële administratie.

Deelnemersadministratie:

Wij administreren de deelnemergegevens en verzorgen de waardeoverdrachten en pensioenoverzichten. Daarnaast verwerken wij de loongegevens, premievrije voortzetting en de opbouw afkomstig uit het Fonds Voorheffing Pensioenen. Ook kunt u denken aan de verevening van de pensioenrechten, het uitruilen van partner- en ouderdomspensioen en de opbouw van pensioen uit arbeid en arbeidsongeschiktheid.

Uitkeringsadministratie:

Het verzorgen van uitkeringen is een cruciaal onderdeel van onze dienstverlening. U en uw deelnemers mogen er vanuit gaan dat de pensioenbedragen iedere maand tijdig uitgekeerd worden. Door onze werkwijze, waarbij wij maandelijks volgens een vast schema de voorbereidende werkzaamheden doen, kunt u daar van op aan. Bij deze werkwijze maken wij gebruik van gerenommeerde externe partijen die hiervan hun kernactiviteit hebben gemaakt. Zij realiseren voor ons de verwerking van bruto naar netto inclusief het doen van aangiften aan de Belastingdienst en het College van Zorgverzekeraars. Deze samenwerking garandeert ook een tijdige en juiste verwerking van eventuele veranderingen in de uitkeringenadministratie.

Een van de voordelen van onze werkwijze is dat wij in staat zijn om bijna alle overlijdensgevallen die zich voordoen vóór de uiteindelijke betaling, nog uit onze bestanden te filteren en over te gaan op de uitkering voor de nabestaanden. Dit houdt in dat wij de salarisstroom en de betaling zelf tegenhouden.

Financiële administratie:

Verwerken van alle financiële transacties in de boekhouding. Eenmaal per jaar vervaardigen wij het financieel jaarverslag en leggen hierover verantwoording af aan de accountant en actuaris. Onze ervaring in financiële verslaglegging is ruim. Jaarlijks vervaardigen wij ruim twintig verschillende jaarverslagen en een veelvoud aan tussentijdse rapportages. Ons actuariaat speelt in de voorbereiding hiervan een belangrijke rol, waardoor wij de stukken tijdig en met de juiste gegevens naar u en naar de toezichthouders kunnen versturen.

Het voordeel van uitbesteding van uw pensioenadministratie aan ons, zit in onze gespecialiseerde kennis en ruime ervaring. Wij hebben actuariële kennis in eigen huis, waardoor wij in staat zijn om snel in te spelen op pensioenontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig te verwerken in onze administratieve uitvoering.

A&O Pensioen Services is in het bezit van een ISAE Type II-verklaring (opvolger van de SAS70 Type II-verklaring) voor haar pensioenadministratie. In dit document zijn de processen en beheersmaatregelen beschreven die wij bij de uitvoering hanteren. Met een ISAE Type II-verklaring geven wij u heel transparant inzicht in de beheersing van onze administratieprocessen. U hebt daardoor de zekerheid dat onze verwerking van gegevens betrouwbaar verloopt en dat wij de processen beheersen.

2.2 Vakkundig: Bestuursondersteuning van huis uit persoonlijk

A&O Pensioen Services heeft bijna zestig jaar ervaring in de uitvoering van pensioenadministraties en administraties van andere fondsen. Maar wij zijn meer dan uitvoerder alleen. Met onze veelzijdige expertise zijn wij voor u ook een volwaardige partner waar het gaat om de inhoud. Bijvoorbeeld bij de verdere ontwikkeling van uw pensioenregeling in het kader van het Pensioenakkoord of het laten voldoen van uw pensioenfonds aan de eisen van de Pensioenwet.

Zowel voor de deelnemers van uw pensioenfonds, als voor de toezichthouders moet uw deskundigheid buiten kijf staan. Juist daarom hebt u een volwaardige partner nodig. Wij willen deze rol graag op ons nemen.

Wij verzorgen in opdracht van diverse fondsbesturen de bestuursondersteuning. Wij beschikken daarvoor over een aparte afdeling Bestuursrelaties met een op elkaar ingespeeld team van bestuurssecretarissen, beleidsmedewerkers, bestuursassistenten en juristen. Zij volgen de ontwikkelingen op het werkgebied van de fondsen op de voet, informeren de besturen daarover tijdig en voorzien hen van beleidsadviezen.

Op het gebied van bestuursondersteuning bieden wij de volgende service:

- begeleiding van uw fonds door een betrokken en vakkundige bestuurssecretaris die als vaste contactpersoon fungeert tussen het bestuur en A&O Pensioen Services;
- een aan u toegewezen bestuursassistent die al uw administratieve zaken verzorgt, zoals het opstellen van de agenda, het versturen van de vergaderstukken en het notuleren van uw bestuursvergaderingen, inclusief het opstellen en bewaken van de actie- en besluitenlijst;
- de zekerheid dat al uw documenten en reglementen op elkaar zijn afgestemd en in overeenstemming zijn met de actuele wet- en regelgeving;
- ondersteuning bij de toepassing van de Pensioenwet in al haar facetten;
- begeleiding en ondersteuning van bestuurscommissies en het Verantwoordingsorgaan;
- beleidsondersteuning op het gebied van:
 - actuele pensioenvraagstukken
 - deskundigheidsbevordering
 - modernisering van het uitvoeringsmodel
 - Europese ontwikkelingen op pensioengebied
- coördinatie van de contacten met De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- inhoudelijke verslaglegging voor deze toezichthouders;
- het onderhouden van contacten met de Pensioenfederatie, de Unie van Beroepspensioenfondsen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Ministerie van Financiën, het Verbond van Verzekeraars en andere partijen die van belang zijn voor alle relevante ontwikkelingen zodat u optimaal geadviseerd en ondersteund wordt in het door u gewenste beleid;
- presentaties/themadagen over relevante onderwerpen voor u en andere belanghebbenden waardoor u zonder veel leeswerk op de hoogte blijft;
- voortdurende aandacht voor het kennisniveau van de medewerkers van de afdeling;
- een dynamische houding t.a.v. de belangen van uw fonds zodat deze optimaal behartigd worden.

2.3 Betrokken: Pensioencommunicatie uit eigen huis

Effectieve, begrijpelijke en heldere communicatie naar de deelnemers is een van de speerpunten van de Pensioenwet. Ongetwijfeld wil ook uw pensioenfonds dit speerpunt concreet maken. Bovendien ziet de AFM steeds strenger toe op de wijze waarop de pensioenuitvoerder communiceert met de deelnemers.

Het belang van professioneel toezicht wordt ook steeds meer onderkend en er worden meer initiatieven op dit vlak genomen. De deelnemer heeft behoefte aan begrijpelijke informatie, zodat hij of zij een weloverwogen keuze kan maken bij bijvoorbeeld een waardeoverdracht. Onze afdeling Marketing & Communicatie pakt deze uitdaging graag voor u op.

Activiteiten

Naast het verzenden van het jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht, kunnen wij de volgende werkzaamheden voor u uitvoeren:

- bepalen, in overleg met uw bestuur, van het communicatiebeleid en het daarvan afgeleide communicatieplan;
- het geven van een praktische invulling aan het communicatieplan;
- het beantwoorden van vragen van deelnemers, slapers en gepensioneerden door onze klantenservice;
- het opstellen en behandelen van correspondentie;
- het afhandelen van klachten;
- het verzorgen van heldere en begrijpelijke mailings, brochures, pensioenkranten en een populaire versie van het pensioenreglement;
- het instellen van een 'deelnemerspanel', om de begrijpelijkheid van schriftelijke communicatie te testen.

U kunt ook bij ons terecht voor het organiseren van bijeenkomsten voor uw deelnemers. Met onze ruime ervaring kunnen wij deze activiteiten door het hele land regelen.

Indien gewenst kunnen wij een informatieve en interactieve website op pensioengebied – in de goede *look and feel* - voor u en uw deelnemers ontwikkelen, eventueel voorzien van een individuele pensioenplanner. Zo worden uw deelnemers op het juiste moment van actuele informatie voorzien.

De websites die wij ontwikkelen kennen normaliter een vaste structuur. Hierbij kunt onder meer denken aan de volgende onderdelen:

- nieuws: de lezer kan hier bijvoorbeeld informatie teruglezen over een reglementswijziging of een aankondiging van een verkiezing voor de deelnemersraad;
- informatie over het pensioenfonds: hierbij kunt u denken aan een pensioenovereenkomst of een pensioenreglement, maar ook aan jaarverslagen of het beleggingsbeleid;
- informatie voor de deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde: onder dit item kan informatie worden opgenomen die voor deze doelgroepen van belang is. Bijvoorbeeld: informatie over de gevolgen voor het pensioen bij scheiding, uitdiensttreding en overlijden.

Bovengenoemde structuur voorziet meestal in de behoefte. Als u echter een andere opzet wilt hanteren, dan is dat uiteraard mogelijk.

Door onze jarenlange ervaring kunnen wij u effectief en efficiënt ondersteunen bij het ontwikkelen van juiste en begrijpelijke informatie voor uw deelnemers.

Uiteraard is het de keuze van het bestuur van uw fonds in welke mate u gebruik wilt maken van de activiteiten van onze afdeling Marketing & Communicatie. En dit bepaalt dus ook welke investering in deelnemerscommunicatie u jaarlijks wilt doen. Het grote voordeel van deze expertise in eigen huis voor u is, naast het kostenaspect, een grote betrokkenheid. U weet zich hierdoor verzekerd van pensioencommunicatie die voor uw deelnemers duidelijk is en die tegelijkertijd voldoet aan de wettelijke eisen.

De professionaliteit van A&O Pensioen Services op dit vlak wordt alom gewaardeerd. In de afgelopen jaren hebben wij, als uitvoerder van het Bedrijfstakpensioenfonds voor de Schilders, twee communicatieprijzen in de wacht gesleept. De laatste prijs wonnen wij in 2009. Dit betrof de PBM communicatieprijs voor de beste pensioencommunicatie naar deelnemers. Daarnaast kregen wij in 2010 een eervolle vermelding voor het benaderen van de jongere deelnemers via de internetgame "Pimp Da House". Een originele en resultaatgerichte benadering.

4. Probleemloze overgang met ons transitieplan

Een op basis van opgedane ervaring, doordacht en in de praktijk getest transitieplan ligt bij ons klaar. Hiermee kunnen wij de overgang van uw pensioenadministratie geruisloos en beheerst laten verlopen. A&O Pensioen Services voert de regie over het gehele transitietraject en wijst hiervoor een projectleider Implementatie aan. De implementatie wordt uitgevoerd door een apart projectteam. Het toezicht op de implementatie wordt uitgeoefend door de Stuurgroep implementatie dat bestaat uit een vertegenwoordiger van uw pensioenfonds, de projectleider Implementatie, de Bestuurssecretaris van uw pensioenfonds en de manager Klant- en Bestuursrelaties van A&O Pensioen Services. Onder leiding van het projectteam wordt het transitieplan uitgevoerd. Dit plan omvat - kort samengevat - vier cruciale fases:

1. analyse van de pensioenregeling;
2. inregeling van de pensioenregeling;
3. testen van de inregeling;
4. conversie van gegevens.

Kortom: de transitie is pas geslaagd als sprake is van een vlekkeloze overgang van de oorspronkelijke naar de nieuwe situatie, zodat de dienstverlening aan de werkgevers en aan de deelnemers ongestoord doorgaat.

Bijlage 1. A&O Pensioen Services in vogelvlucht

Ondernemingsgegevens

Naam: A&O Pensioen Services
Adres: Burgemeester Elsenlaan 321, 2282 MZ Rijswijk
Postbus 11, 2280 AA Rijswijk
Telefoonnummer: 070 – 33 66 111
Faxnummer: 070 – 39 89 423
Uw contactpersoon: de heer Peter van der Steur (070 – 33 66 266)
E-mail: peter.vandersteur@aopensioenservices.nl
Internet: www.aopensioenservices.nl

Ondernemingsprofiel

Onder de naam A&O Pensioen Services opereert A&O Services als pensioenuitvoerder buiten de oorspronkelijke groep van opdrachtgevers (de sector Afbouw en Onderhoud). A&O Pensioen Services maakt volledig gebruik van de dienstverlening van A&O Services.

A&O Services is een gedegen dienstverlener met als kernactiviteiten het uitvoeren van pensioenadministraties voor bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen en CAO-regelingen. Zij heeft vestigingen in Rijswijk en Zwolle en heeft circa 200 enthousiaste en betrokken medewerkers in dienst. A&O Services heeft bijna 60 jaar ervaring met de uitvoering van deze diensten.

Wij handelen in overeenstemming met onze kernwaarden. Wij zijn een dynamische en enthousiaste onderneming die vooruit denkt en waarin de mensen elkaar nog kénen. Betrokkenheid en vakkundigheid hebben ons gemaakt tot wat we zijn: dienstverleners van mens tot mens.

Wij administreren 16 pensioen- en VUT-fondsen.

Kengetallen

Aantal medewerkers	200
Aantal pensioen- en VUT-fondsen:	
Besturen	
- uitvoerend	15
- licentie	7
Deelnemers (actief)	51.000
Ondernemers zonder personeel	9.700
Pensioengerechtigden	43.000
Slapers	75.000