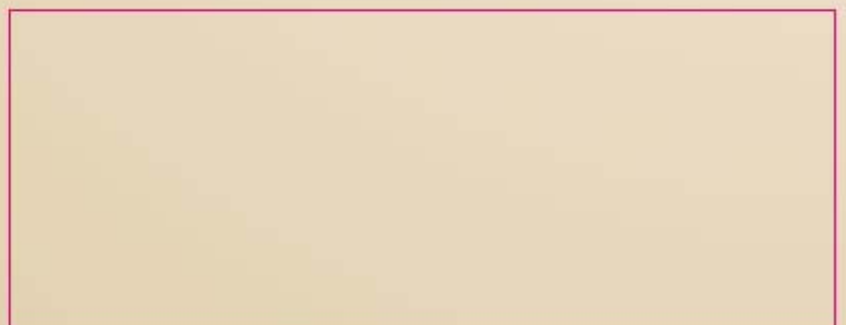




A&O Pensioen Services

*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 de bomen door 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. Ruim vijftig jaar zijn wij als pensioenuitvoeringsorganisatie succesvol werkzaam in Nederland voor tal van opdrachtgevers met 190.000 deelnemers en hun veelzijdige regelingen.

A&O voert de pensioenadministratie uit voor zowel bedrijfstakpensioenfondsen als voor ondernemingspensioenfondsen. Ook voeren wij de cao regelingen uit voor de bedrijven in de sector Afbouw en Onderhoud. Wij leveren een breed dienstenpakket met gespecialiseerde kennis van pensioenadministraties voor bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen. Ruim twintig 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. A&O Pensioen Services richt zich 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 uw bestuurlijke werk kunt doen, 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 één product. Allround en onafhankelijk. Vanuit één huis. Dat is toegankelijk en wel zo efficiënt. Onze dienstverlening strekt zich uit van de volledige uitvoering van de administratie tot gedegen bestuursadvies in complexe kwesties. De hoge kwaliteit van menselijke inzet staat daarbij centraal: *dienstverlening van mens tot mens*.

## 1.3 Persoonlijke aandacht

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. Uw website en pensioen**

Variatie in uitkering? Overlevingspensioen? UPO? Voor veel mensen is het onderwerp pensioen iets waar men zich niet heel erg mee bezighoudt. Dit komt voornamelijk omdat voor hen de pensioendatum nog ver weg ligt en het geen makkelijk onderwerp wordt gevonden. Met de lancering van een website kan u het pensioen toegankelijk maken en mensen duidelijkheid geven over de opbouw van hun pensioen en de diverse keuzemogelijkheden in de hoogte van hun pensioenuitkering. Met de website kunt u dus de deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden informeren over ontwikkelingen op het gebied van hun pensioen.

Elke website die door A&O Pensioen Services wordt gebouwd, is maatwerk. In overleg met u zal de layout, de menustructuur, de bouw van de pagina's en (meertalige) content worden vastgesteld en vervolgens zal A&O de website inrichten en gebruikersklaar maken.

Hierna volgt een kort overzicht van een mogelijke indeling van de website en de onderwerpen die daaronder worden besproken.

### **3. Menu structuur**

Elke website kent een menu structuur. Hieronder vindt u een mogelijke uitwerking van de diverse menu-items.

#### **1. Nieuws**

Onder het menu Nieuws kunt u korte berichten vinden over wijzigingen die in de website hebben plaatsgevonden, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in de AOW of Anw ofwel in de samenstelling van het bestuur, de deelnemersraad of het pensioenbureau. Tevens kunnen hier berichten staan over verkiezingen voor de deelnemersraad, het beschikbaar zijn van het jaarverslag of de wijzigingen in de betaalddata van het pensioen.

#### **2. Naam Pensioenfonds**

Onder het menu Naam Pensioenfonds kan informatie worden opgenomen over:

- De organisatie van het pensioenfonds
- Officiële stukken: onder andere reglementen, pensioenovereenkomst en ABTN
- Financiën: onder andere jaarverslagen en financieel beleid
- Corporate Governance
- Toezicht: welke autoriteiten controleren het pensioenfonds
- Vermogensbeheer: onder andere het beleggingsbeleid

#### **3. Deelnemers**

Onder het menu Deelnemers kan informatie worden opgenomen die voor een deelnemer van belang kan zijn. De informatie kan worden onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

- Algemene informatie
- Veranderingen in de werksituatie
- Veranderingen in de privésituatie
- Pensionering
- Overigen

#### **4. Gewezen deelnemers**

Onder het menu Gewezen deelnemers kan informatie worden opgenomen, die voor iemand die het bedrijf heeft verlaten en geen waardeoverdracht heeft gedaan, van belang kan zijn. De onderwerpen zijn nagenoeg gelijk aan de onderwerpen bij het menu Deelnemers, maar de inhoud is specifiek voor deze omstandigheid geschreven. De informatie kan worden onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

- Algemene informatie
- Waardeoverdracht
- Veranderingen in de privésituatie
- Pensionering
- Overigen

## **5. Gepensioneerden**

Onder het menu Gepensioneerden kan informatie worden opgenomen die voor een (gewezen) deelnemer van belang kan zijn als de pensioengerechtigde leeftijd dichterbij komt of indien iemand reeds gepensioneerd is. De informatie is onderverdeeld in de volgende onderwerpen die specifiek voor deze omstandigheid geschreven zijn:

- Algemene informatie
- Veranderingen in de privésituatie
- Pensionering
- Overigen

## **6. PensioenPeiler**

Indien het pensioenfonds ook een PensioenPeiler heeft kan men de mogelijkheid bieden aan (ex-)deelnemer binnen de Pensioenregeling van de werkgever om al de aanspraken op pensioen bij het fonds te bekijken en na te gaan welke bruto en netto pensioenuitkering zij kunnen verwachten op de pensioengerechtigde leeftijd. Daarnaast heeft de (ex)deelnemer de mogelijkheid om indicatieve berekeningen te maken, waarbij hij/zij er bijvoorbeeld van uit kan gaan dat hij/zij eerder zou willen stoppen met werken of het nabestaandenpensioen van zijn/haar partner zou willen uitruilen. De PensioenPeiler zal beschikbaar worden gesteld via de website van het pensioenfonds. Om gebruik te kunnen maken van de PensioenPeiler zal de (ex)deelnemer een persoonlijk password worden toegezonden.

## 4. Werkwijze voor inrichten/gebruiksklaar maken van de website

Bij het inrichten van de website wordt een ontwikkeltraject conform de Rapid Application Development (RAD) methodiek gevolgd. Op basis van deze methodiek wordt er gewerkt met een prototype als basis. Uitgaande van de wensen van de relatie wordt het prototype ingericht en aangepast.

Dit proces valt uiteen in een aantal stappen die hieronder kort worden omschreven.

1. Een eerste sessie van een hele dag waarin in kaart gebracht wordt wat de klant verwacht van de Website, waaronder met name layout, menustructuur en de content.
2. De bouw van een niet functioneel werkend prototype.
3. Een tweede sessie waarin de klant aan de hand van het prototype aangeeft of onze interpretatie van de eisen en wensen correct is begrepen.
4. Een bouwperiode van zo'n 4 à 8 weken van onder andere de pagina's en de content management tool, met als eindproduct een Website die technisch functioneert en hierop intern beoordeeld is door een tweede paar ogen.
5. Een periode van enkele weken met een sterk interactief karakter waarin de opdrachtgever de functioneel werkende Internet Website toetst aan zijn eisen en wensen en eventueel voortschrijdend inzicht hieromtrent kortsluit met de programmeur(s). Hierbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de specifieke bijzonderheden en uitzonderingen waarvan de kennis vaak alleen bij de opdrachtgever bekend is. In deze fase wordt het product diverse malen aangepast, opgeleverd, getest, beoordeeld en becommentarieerd.
6. Tenslotte de oplevering van de acceptatieversie waarvan de opdrachtgever na een periode van 1 maand testen, moet aangeven of hij deze accepteert.

## 5. Hosting website

A&O Pensioen Services kan op uw verzoek de hosting van de website volledig verzorgen, eventueel in combinatie met de door uw aangeschafte Internet PensioenPeiler.

Onder de hosting wordt verstaan:

- aanschaf/vervanging van de noodzakelijke hardware en software;
- onderhoud van de hardware;
- operating system patching, antivirus patching en server monitoring;
- backup faciliteiten;
- fysieke internet connectie;
- aanvraag/vernieuwing van de domeinnaam;
- SSL certificaat noodzakelijk voor een beveiligde internetverbinding;
- De pensioengerelateerde berekeningen worden op de server uitgevoerd via onder IIS draaiende ISAPI modules;
- De uitvoer van de resultaten wordt vervolgens aan de gebruiker gepresenteerd via zijn webbrowser, bij voorkeur een recente versie van Microsoft Internet Explorer;
- Zowel bij de invoer als uitvoer wordt uitgegaan van op HTML/Javascript gebaseerde webpagina's.

## Bijlage 1. A&O Pensioen Services in vogelvlucht

### Ondernemingsgegevens

Naam: A&O Pensioen Services  
Adres: Dr. Van Deenweg 26  
8025 BA Zwolle  
Uw contactpersoon: De heer Arie Boerman (038 – 455 54 05)  
E-mail: [arie.boerman@aopensioenservices.nl](mailto:arie.boerman@aopensioenservices.nl)  
Internet: [www.aopensioenservices.nl](http://www.aopensioenservices.nl)

### Ondernemingsprofiel

Onder de naam A&O Pensioen Services opereert A&O Services vanuit haar vestigingen in Rijswijk en Zwolle als pensioenuitvoerder buiten de oorspronkelijke groep van opdrachtgevers in 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 bedrijfstakpensioenfondsen en Cao-regelingen in de sector Afbouw en Onderhoud. Zij is gevestigd in Rijswijk en Zwolle en heeft circa 230 enthousiaste en betrokken medewerkers in dienst. A&O Services heeft meer dan 50 jaar ervaring met de uitvoering van deze diensten.

A&O handelt in overeenstemming met haar 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: dienstverlener van mens tot mens.

Wij administreren ruim 23 pensioenfondsen. Daarnaast behoort sinds 2004 ook de administratie van een bedrijfsschap tot onze werkzaamheden.

### Kengetallen

Aantal medewerkers	230
Belegd vermogen onder beheer	4 miljard Euro
Premieomzet	500 miljoen Euro

Aantal pensioenfondsen:

Besturen	
- uitvoerend	23
- licentie	6
Deelnemers (actief)	58.000
Ondernemers zonder personeel	7.000
Pensioengerechtigden	44.000
Slapers	98.000