



“Door het gebruik van Commence is de grip op lopende zaken veel groter geworden!”

PBO-Dienstverlening (PBO-D) werkt als uitvoeringsorganisatie voor pensioenfondsen en instellingen in de publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties. PBO-D administreert alle gegevens met betrekking tot arbeidsvoorwaarden van werkgevers, werknemers en oud-werknemers in deze sector, met als activiteiten: premie-incassering, bijhouden van personeels- en salarisadministratie en financiële administratie, vermogensbeheer, pensioenuitkering en beleidsondersteuning. Door het gebruik van Commence kreeg men meer grip op de lopende werkzaamheden binnen de organisatie.

“Wij zijn geen commerciële organisatie, we verkopen niets. Je kunt alleen deelnemer zijn als je in de PBO-sector actief bent. Waar wij behoefte aan hadden, was het vastleggen van bepaalde zaken, zodat het management, maar ook de eigen medewerkers, meer grip kregen op de verrichte zaken en de te verrichten zaken”, aldus Nico Dijkhuizen, directeur PBO-D. “Voor ons was het belangrijk om contactgebeurtenissen met relaties, projecten, klachten, helpdeskvragen en de activiteiten door het jaar heen te registreren. **En dat je dat allemaal in één pakket kunt doen, maakt Commence per definitie al bijzonder.**” Op het gebied van de AO/IC (administratieve organisatie en interne controle) worden alle activiteiten vastgelegd. Hoofdactiviteiten en sub-activiteiten zijn omschreven. Iedere medewerker kan nagaan wie, wat, wanneer en waarom doet. Dit betekent dat bij ziekte of afwezigheid andere medewerkers taken eenvoudig over kunnen nemen.

Er is ontzettend veel aan de hand in de pensioenfondsenbranche. Er vinden belangrijke wijzigingen in pensioenregelingen plaats. Dit betekent grote veranderingen, ook voor de uitvoeringsorganisaties. Het maatschappelijk veld en de politiek vinden de pensioenfondsenbranche niet transparant genoeg. Er zal meer toezicht komen en meer regelgeving. Voor de pensioenfondsen betekent dit dat zij hun werkzaamheden op een andere manier moeten gaan organiseren. Meer prestatiemeting. Meer aandacht voor benchmarking. Met name bij de middelgrote en kleinere

pensioenfondsen zal men aandacht moeten besteden aan AO/IC. Daarnaast zullen klachtenafhandeling, helpdesk en projectplanningen geregistreerd en onderhouden moeten worden. Ook contractbeheer is veelal een onderwerp waarbij geen systematische aanpak toegepast wordt. Alle bestuursbesluiten en alle actiepunten volgend uit een (bestuurs)vergadering worden geregistreerd en afgehandeld, met koppelingen naar de notulen en de relevante bestuursstukken. **Volgens Dijkhuizen kan Commence een geweldig hulpmiddel zijn om je organisatie goed in beeld te brengen en om je interne beheersingsmaatregelen vast te leggen.** Zeker gezien de laagdrempeligheid van het pakket en de lage investeringskosten. Je hoeft geen specifieke kennis in huis te halen.

Door de flexibiliteit en de maatwerk-mogelijkheden is gekozen voor Commence. Het pakket bevat een grote functionaliteit, zoals relatiebeheer, agendabeheer, projectbeheer, documentenbeheer, contractadministratie, jaarplanningen, AO/IC en helpdesk. Ook voor de kleine praktische zaken als het beheren van de parkeerplaatsen in het bedrijfspand en het automatisch bestellen van het juiste aantal lunches bij vergaderingen heeft PBO-D in Commence in korte tijd een aanvulling gemaakt. Door Commence is gebruik van fysieke agenda's, hulplijsten en gele notitiebriefjes al geruime tijd overbodig geworden. Alles kan worden gedaan en teruggevonden binnen het systeem.



De helpdeskfunctie wordt gebruikt om alle vragen die worden gesteld te registreren, maar ook om de response te bewaken. Zo zijn steeds meer nieuwe functies, vanuit de behoefte van de organisatie aan Commence toegevoegd.

Ook voor de toekomst zijn er plannen tot uitbreiding. Doordat alle soorten documenten (Word, Excel, PDF) gekoppeld kunnen worden aan relaties, projecten, AO/IC etc., ontstaat een kennisbank waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken. Pensioenoverdrachten kunnen drie tot negen maanden duren. Waar PBO-D naartoe werkt, is dat zij in het systeem vastlegt in welke fase van dit traject de deelnemer zich op een bepaald moment bevindt, zodat snel en efficiënt, zonder dat daarbij dossiers hoeven te worden opgezocht, vragen beantwoord kunnen worden.

Een onderdeel van de jaarplanning is het jaarverslag. Door alle activiteiten vast te leggen die hiervoor in een bepaalde periode moeten worden verricht, weet men precies waar de pieken liggen in de hoeveelheid werk. **Het management kan eenvoudig achterstanden vaststellen, maar ook hoeveel tijd er nodig is voor iedere activiteit.** De grip van het management op lopende zaken is hierdoor veel groter geworden.

Met name de werkvoorraad is inzichtelijker gemaakt. Dijkhuizen: "Wij zijn met hetzelfde aantal medewerkers overgegaan van het werken voor één pensioenfonds naar drie pensioenfondsen. Tijdens de oriëntatiefase zijn veel demo's bekeken en pakketten getest, maar Commence is gewoon het meest flexibele pakket dat er is. Je kunt er zoveel functies aan toevoegen en het programmeermodel is zo eenvoudig, dat mensen die enigszins verstand hebben van automatisering, maar geen programmeur zijn, toch hele mooie dingen kunnen maken."

Bij PBO-D werkt iedere medewerker per dag minimaal 15 tot 30 minuten met Commence om zijn of haar activiteiten te registreren. Het toevoegen van een zelfgemaakte module die past binnen het werkstramien van de andere werkzaamheden heeft grote voordelen, omdat alle medewerkers met het pakket bekend zijn. Onder het gebruik van fysieke dossiers komt de organisatie nog niet uit. PBO-D werkt voor een pensioenfonds dat al meer dan 50 jaar bestaat. Er zijn deelnemers waarvan de gegevens gedurende deze hele periode door PBO-D beheerd zijn. Heel veel mutaties worden wel al elektronisch vastgelegd. Binnen 2 tot 3 jaar verwacht PBO-D dat alle gegevens elektronisch vastgelegd worden.